

## Sammendrag

Samhandling handler om mennesker som i likeverdige relasjoner og felles deltakelse arbeider sammen mot et delt mål. Å arbeide som pleieansatt på sykehjem medfører at man må arbeide tett sammen med andre pleiere for å komme i mål med dagens oppgaver. På den måten kan sykehjem være et spennende utgangspunkt for å studere samhandling. Problemstillingen som studien søker å besvare vil derfor være: «Hvordan opplever pleieansatte på sykehjem samhandling med kolleger i hverdagen?».

For å besvare problemstillingen har jeg gjennomført kvalitative intervjuer med bakgrunn i en fenomenologisk-hermeneutisk metodologi. Utvalget favner fem personer som arbeider innenfor pleie på sykehjem, og blant disse fem er både assistenter, helsefagarbeidere og sykepleiere representert. Gjennom analysen presenterer jeg studiens funn i form av tre temaer. De tre omhandler de essensielle meningene *smidighet*, *trygghet* og *samhørighet*. Innenfor disse temaene fremkommer opplevelser som handler om å få hjelp og avlastning i arbeidsoppgaver, ros og kritikk fra kolleger og utfordringer knyttet til det å arbeide sammen på tvers av ulike yrkestitler og ulik arbeidserfaring. Funnene blir deretter drøftet i lys av sentrale rådgivningsteorier som Ragnvald Kvalsunds personteorier og Martin Bubers I-Thou-forhold. Sentrale argumenter i drøftingen vil være at de gode opplevelsene som blir beskrevet av deltakerne også er de opplevelsene som bærer i seg de teoretiske begrepene verdighet, dialog og gjensidighet. Gjennom teoretiske perspektiver kan de pleieansattes opplevelser av samhandling løftes opp til et overordnet nivå som kan være med å utvide forståelsen for opplevelsene. Samtidig kan funnene være med å berike rådgivningsvitenskapen gjennom å se hvordan de teoretiske begrepene kan manifestere seg i praksis.



## Abstract

Collaboration refers to a process in which persons in equality and mutual participation work toward a shared goal. To work as care givers in nursing homes implies that the care givers have to work closely with one another in order to achieve the goals of the day. In this way nursing homes can be an exciting area for studying collaboration in everyday life. The research question I aim to examine in this study will be: «How do care givers in nursing homes experience collaboration with their colleagues in everyday life?»

I approach this research question by carrying out qualitative interviews with a phenomenological-hermeneutical methodology. The sample consists of five care givers who work in nursing homes, and among these five, assistants, health workers and nurses are represented. In the analysis, I will present three themes that represent the findings of the study. These three revolve around the essential meanings of *agility*, *safety* and *togetherness*. Within these themes, I present the participants` central experiences from everyday life in reference to collaboration. These revolve around mutual help with job tasks, receiving positive and negative feedback from colleagues, and challenges with working together with care givers of different titles and more work experience. The findings will then be discussed with a departure from central counselling theories, such as the theory of person by Ragnvald Kvalsund and I-Thou relationships by Martin Buber. Central arguments in the discussion will be that the positive experiences that the care givers describe are also the experiences that can be described as containing the concepts of worthiness, dialogue and interdependence. By applying theoretical perspectives, the care givers` experiences can be understood at a higher level that can contribute to expand the understandings of the experiences presented. At the same time the findings can be a contribution to the field of counselling by seeing how the theoretical concepts manifest themselves in practice.



## Forord

Da er dagen kommet for innlevering av masteroppgaven. Dagen markerer enden på et masterprogram som har gitt meg verdifulle kunnskaper som jeg vil ta med meg videre i livet. Jeg vil benytte disse forordene til å takke sentrale personer som har gjort at jeg i dag stolt kan levere inn en masteroppgave i rådgivningsvitenskap ved NTNU.

Jeg vil rette en stor takk alle deltakere som har stilt opp til studien. Dette har vært en ferd som har gitt meg mye lærdom både som fagperson og som privatperson!

En stor takk gis også til familie og venninner som har reflektert med meg rundt masterprosessen og valgene som har blitt tatt underveis. Dere har gitt meg fantastisk hjelp!

Jeg vil spesielt rette en stor takk til veileder Gunhild som til alle døgnetts tider har kommet med uvurderlige innspill og hjulpet meg med å holde oppe troen på prosjektet. Tusen takk!

Jeg vil til slutt takke han som har stått ved min side hver eneste dag i dette prosjektet. Kjære, Jahn Erik, tusen takk for at du har vært så tålmodig med meg i en altoppslukende innsjutt for å ferdigstille denne masteroppgaven. Du har vært en fantastisk støtte!

Marion Iren Larsen

15. mai 2017

Trondheim



# Innhold

Sammendrag.....	i
Abstract .....	iii
Forord .....	v
1 Innledning .....	1
1.1 Bakgrunn for temavalg .....	1
1.2 Presentasjon av problemstilling og studiens metodologi .....	2
1.3 Begrepsavklaring .....	2
1.4 Tidligere forskning på området .....	3
1.4.1 STAMI-rapporten.....	4
1.4.2 FAFO-rapporten .....	4
1.5 Oppgavens struktur.....	5
2 Teori.....	6
2.1 Maslow og verdighet .....	6
2.2 Bubers forholdspar .....	7
2.3 Personteori .....	8
2.3.1 Avhengighet .....	9
2.3.2 Uavhengighet .....	9
2.3.3 Gjensidighet .....	9
2.4 Maktrelasjoner .....	10
2.5 Sosial støtte.....	11
2.6 Tilbakemelding.....	12
3 Metodologi.....	13
3.1 Det kvalitative intervjuet .....	13
3.2 Fenomenologi .....	13
3.2.1 Hermeneutisk fenomenologi .....	14
3.2.2 En dans mellom reduksjon og refleksivitet - forskerrollen .....	14
3.3 Utvalg og rekruttering .....	16
3.4 Veien som ble til underveis .....	17
3.5 Gjennomføring av intervju .....	19
3.6 Transkripsjon .....	20
3.7 Kvalitet .....	21
3.7.1 Reliabilitet .....	21
3.7.2 Validitet.....	21

3.7.3	Overførbarhet .....	22
3.8	Etikk.....	22
3.8.1	Informert og fritt samtykke .....	22
3.8.2	Konfidensialitet .....	22
3.9	Analysemetode .....	23
4	Presentasjon av funn .....	25
4.1	Å oppleve smidighet med kolleger .....	25
4.2	Å oppleve trygghet med kolleger .....	30
4.2.1	Å føle seg trygg i møte med kollegaer .....	30
4.2.2	Å føle seg utrygg i møte med kollegaer .....	33
4.3	Å oppleve samhørighet på tvers av yrkestitler og arbeidserfaring .....	34
4.4	Temaene oppsummert.....	39
5	Drøfting.....	40
5.1	Avhengigheten mellom pleieansatte.....	40
5.1.1	Ros i et samhandlende fellesskap.....	40
5.1.2	Pleieren i et smidig og hjelpende fellesskap .....	43
5.2	Maktrelasjoner mellom pleieansatte .....	47
5.2.1	Makten i negative tilbakemeldinger .....	48
5.2.2	Makt mellom yrkestitler og arbeidserfaringer.....	52
6	Avslutning.....	55
6.1	Oppsummering av funn .....	55
6.2	Implikasjoner av funn .....	56
6.3	Studiens begrensninger og videre forskning .....	57
6.4	Avsluttende refleksjoner i et rådgivningsperspektiv .....	57
	Litteraturliste .....	58
	Vedlegg .....	64
	Vedlegg 1: Informasjonsskriv / samtykkeskjema .....	65
	Vedlegg 2: Intervjuguide.....	68
	Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD .....	70



# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn for temavalg

*Det er morgen på sykehjemmet og pleiekollegaen min og jeg hjelper Tore<sup>1</sup> med å få vasket seg. Jeg stryker den varme kluten forsiktig over kinnene hans før kollegaen min utbryter: «Du må jo huske å barbere før du vasker!» En klump danner seg i magen min, men jeg svarer med flakkende blikk: «Jeg bruker å vaske ansiktet både før og etter barbering jeg...»*

Beskrivelsen viser til en av mine opplevelser som tidligere pleieassistent ved sykehjem. I en hverdag som består av mange og sammensatte oppgaver arbeider pleierne gjerne tett på hverandre. Dette møtet mellom kolleger kan medføre både glede og smerte der pleieres ulike arbeidsmåter og kommunikasjonsmåter kan bli synlige. Flere artikler fra media peker på utfordringer ved det psykososiale arbeidsmiljøet på noen sykehjem der forholdene mellom pleierne kan være preget av mistillit og ubalanser i makt (Brun, 2013; Nordtømme, 2014). Med utgangspunkt i dette og min egen erfaring har jeg blitt nysgjerrig på å undersøke hvordan pleieansatte opplever å arbeide med hverandre i hverdagen.

Lau (2008) har tidligere undersøkt hvordan pleiere på norske sykehjem opplever sine arbeidsmiljø i form av en kvantitativ studie. Bogen og Lien (2015) har også gjennomført en kvalitativ studie med temaet arbeidsmiljø og har intervjuet ansatte i lederposisjoner, rådgivere og tillitsvalgte på sykehjem. Ytterligere gjennomgang av forskning i en engelskspråklig kontekst (som vil beskrives nærmere i del 1.4) viser hvordan det kan være et behov for kvalitative studier der *pleieansatte* selv kan fortelle om hvordan de opplever å arbeide sammen.

Fremfor å studere psykososialt arbeidsmiljø i sin helhet ønsker jeg med bakgrunn innen rådgivningsvitenskap å se på de kommunikative og relasjonelle aspektene som er knyttet til det å jobbe sammen med arbeidsoppgaver i hverdagen. Rådgivning som fagfelt tar utgangspunkt i å forstå kommunikasjonsmønstre og utvikle ferdigheter innenfor *samhandling* (NTNU, u.å.). Samhandling er i forbindelse med studiens tema et nyttig begrep ettersom samhandling omhandler prosesser og relasjoner av likeverdighet mellom personer som arbeider sammen om et felles mål (Anderson, 2012; Ness, 2016). Med ansatte som jobber tett på hverandre kan sykehjem være et spennende utgangspunkt for å lære mer om samhandling ut fra et rådgivningsperspektiv.

---

<sup>1</sup> Tore er et pseudonym på lik linje med andre fornavn som vil presenteres gjennom teksten

## 1.2 Presentasjon av problemstilling og studiens metodologi

Med formål å forstå mer om hvordan pleieansatte på sykehjem opplever å arbeide sammen vil problemstillingen for studien være som følgende:

*Hvordan opplever pleieansatte på sykehjem samhandling med kollegaer i hverdagen?*

Kollegaer viser i denne sammenheng til andre pleieansatte. Gjennom kvalitative intervjuer med pleieansatte kan jeg få muligheten til å lytte til deres *erfaringer* og *opplevelser* av å møte kollegaer i samhandling. For å løfte frem erfaringer og opplevelser kan en fenomenologisk-hermeneutisk metodologi være velegnet. Lindseth og Norberg (2004, s.148) beskriver ut fra denne metodologien hvordan kontakt med erfaring er viktig for å få tak i tanker, følelser og refleksjoner som oppstår rundt disse, noe som former opplevelsen: «To be able to understand and, if necessary, improve our own practice, we have to start with our lived experience. We have to express it to become aware of its meanings». Med andre ord: ved å stille spørsmål ved levd erfaring kan jeg, og kanskje også deltakeren, se erfaringene i nytt lys. Dette kan gi verdifulle kunnskaper ved å finne nye og andre meninger med erfaringene enn de man kanskje har tatt for gitt ved dem.

Selv om samhandling er et stort tema som kan ta opp i seg mange aspekter ved kollegaforhold, er formålet mitt å kunne trekke frem noen *essensielle* meninger på tvers av opplevelser i studiens funn. Det vil si, hva kan deltakernes erfaringer og opplevelser egentlig handle om? Ved å drøfte de essensielle meningene i lys av rådgivningsteorier vil dagligdags erfaringer løftes opp på et plan der jeg kan relatere praksis til teori om samhandling. Teoriene kan slik gi meg et språk som hjelp til å forstå hva som kan medføre smerte og glede i lys av temaet samhandling. Økt forståelse kan i neste omgang gi grunnlag for å jobbe mot forbedring. Samtidig kan prosjektet også gi rådgivning som fagfelt noen verdifulle innsikter i hvordan samhandling kan utøves og oppleves.

## 1.3 Begrepsavklaring

*Samhandling* handler om en måte å arbeide sammen på, skriver Ottar Ness (2016). Han knytter også begrepet til det engelske ordet «collaboration». Samhandling handler om å arbeide sammen i felles deltakelse mot et delt mål der relasjonene og kommunikasjonen er preget av dialog, gjensidighet og likeverdighet (Anderson, 2012; Ness, 2016; Strong, Sutherland, & Ness, 2011). Denne måten å arbeide sammen på innebærer det Anderson (2012) kaller en «philosophical stance» eller en filosofisk holdning som bygger på at alle i

fellesskapet skal føle at de har verdi<sup>2</sup> på lik linje med andre. På den måten kan det formes en opplevelse av tilhørighet til fellesskapet der alle har en verdig plass og kan dele ansvaret seg imellom. Prosesser mellom personer som skal handle sammen som derimot *ikke* bærer i seg dette grunnlaget vil svekke samhandlingen og i ytterste konsekvens ikke være samhandling (Ness, 2016). Selv om samhandling og samarbeid er to relativt like begreper, mener Ness (2016) at *samarbeid* ikke tar opp i seg den felles deltakelsen og gjensidigheten som samhandling i tillegg har; i samarbeid kan oppgavene snarere bli delegert der hver person har ansvar for sine oppgaver uten å ta beslutninger sammen (Ness, 2016). Med de relasjonelle aspektene ved samhandling mener jeg at samhandlingsbegrepet i større grad kan fange opplevelsene som pleieansatte har med å *jobbe med hverandre* i hverdagen. Med samhandlingsbegrepet ønsker jeg i studien også å få tak i opplevelser der samhandlingen kan være svekket eller fraværende for å få øye på hvordan samhandling også kan være vanskelig å skape. På den måten kan samhandling som fenomen ytterligere belyses.

*Sykehjem* viser til en institusjon der mennesker bor på grunn av aldring eller annen sykdom som gjør at de ikke er i stand til å bo hjemme (Norsk Helseinformatikk, 2015). Mennesker som bor her kalles enten pasienter eller brukere. Disse mottar gjerne *pleie* som kan være hjelp med personlig hygiene, mating og sårbehandling. *Stell* viser til en pleiesituasjon der brukeren får hjelp med nødvendige oppgaver som gjerne skjer på morgen og kveld.

*Pleieansatt* vil i oppgaven brukes om ansatte på sykehjem som arbeider direkte med pleie av brukere. En pleieansatt kan vise til tre ulike yrkestitler som arbeider med pleie: *sykepleiere*, *helsefagarbeider* og *assistenter eller ufaglærte*. Tidvis vil også tittelen hjelpepleier dukke opp ettersom dette var det tidligere navnet på helsefagarbeider (Utdanning.no, u.å.). Jeg vil også bruke pleier som et annet begrep for pleieansatt.

#### **1.4 Tidligere forskning på området**

Selv om jeg ikke bruker begrepet *arbeidsmiljø*<sup>3</sup> som utgangspunkt for oppgaven, kan tidligere forskning knyttet til psykososialt eller sosialt arbeidsmiljø på sykehjem likevel være nyttig ettersom dette tar opp i seg relevante faktorer for samhandling i form av kollegers opptreden overfor hverandre (Stensli, 2013). Jeg har derfor søkt etter forskning med utgangspunkt i ordene sykehjem, pleiere, samarbeid, kommunikasjon, samhandling og arbeidsmiljø, inkludert deres engelske oversettelser. I databasene Eric, Oria NTNU og Google Scholar finner jeg at det er gjort flere *kvantitative* studier på sykehjem som delvis omhandler denne tematikken,

---

<sup>2</sup> Synonymordboka på nett viser at «verdig» er synonym til «verdi» og «verdsatt». Begrepene verdi, verdifull, verdig og verdsatt vil derfor brukes om hverandre i studien.

<sup>3</sup> Arbeidsmiljø omhandler alle fysiske, psykiske, sosiale og organisatoriske forhold på en arbeidsplass som påvirker den ansattes trivsel på jobb (Bergsli, 2012).

både i en internasjonal og i en norsk kontekst<sup>4</sup>. Det har imidlertid vært begrenset med funn av *kvalitative studier*, der den eneste forskningen jeg har funnet er Bogen og Liens (2015) norske rapport. Jeg vil i det følgende avgrense presentasjonen av tidligere forskning til å omhandle de to norske undersøkelsene av Lau (2008) og Bogen og Lien (2015).

#### 1.4.1 STAMI-rapporten

På oppdrag fra STAMI<sup>5</sup> gjennomførte Lau (2008) en kvantitativ studie for å undersøke arbeidsmiljøer på sykehjem. 1307 pleiere fra 22 sykehjem deltok der utvalget bestod av ufaglærte, helsefagarbeidere og sykepleiere. Med hensyn til det sosiale arbeidsmiljøet bruker Lau (2008) hovedsakelig begrepene sosial støtte og sosialt klima. *Sosial støtte* defineres i rapporten som opplevd støttende adferd mellom mennesker, fra veiledning og hjelp med arbeidsoppgaver til psykologiske fenomener som anerkjennelse og trøst (Lau, 2008). *Sosialt klima* knyttes også opp mot sosial støtte der klimaet blant annet omhandler «i hvilken grad ansatte opplever omgivelsene som oppmuntrende og bemyndigende, samt avslappet og behagelig, og i hvilken grad det er fravær av mistroiskhet og mistenksomhet» (Lau, 2008, s.22). Begge begrepene kan forstås i lys av *samhandling* ettersom de handler om hvordan mennesker møter hverandre i et arbeidende fellesskap. Undersøkelsen fant at opplevd sosial støtte og et godt sosialt klima hadde stor betydning for blant annet mental helse. God mental helse er ifølge QPS-Nordic modell som Lau (2008) fulgte en indikator på trivsel i arbeidet. Videre fant ikke Lau (2008) at det var noen signifikante forskjeller mellom de tre ulike yrkestitlene med hensyn til opplevd sosialt arbeidsmiljø.

En inspirasjon fra Laus (2008) rapport er å inkludere alle de tre gruppene av helsepersonell i studien min ettersom det ikke ble funnet noen forskjell mellom dem. Spørsmålet jeg stiller meg i møte med rapporten er imidlertid hvilke erfaringer som ligger *bak* de kvantitative svarene deltakerne har gitt. På den måten kan min studie potensielt gi mer utfyllende svar til temaer som Lau (2008) har tatt opp i sin studie.

#### 1.4.2 FAFO-rapporten

Med rapporten *Fra fravær til nærvær* av Borgen og Lien (2015) i regi av FAFO<sup>6</sup> var formålet å finne mønstre ved åtte sykehjem som opplever lave sykefravær over mange år. Både personalsjefer, rådgivere og tillitsvalgte ved sykehjem ble intervjuet. Disse reflekterte rundt faktorer med hensyn til sykefravær. Et av funnene er knyttet til positiv opptreden overfor

---

<sup>4</sup> Eksempler på tidligere kvantitative studier om sosialt arbeidsmiljø er gjennomført av Bishop, Squillace, Meagher, Anderson og Joshua (2009) og Karsh, Booske og Sainfort (2005).

<sup>5</sup> Statens arbeidsmiljøinstitutt

<sup>6</sup> Forskningsstiftelsen FAFO

kollegaer på arbeidsplassen. Med utgangspunkt i de tillitsvalgtes refleksjoner skriver Bogen og Lien (2015, s.65):

Trivsel i arbeidet i form av samarbeid og en hyggelig tone mellom ansatte tillegges stor vekt. Det påpekes f.eks. at ansatte er flinke til å støtte hverandre i arbeidet. Det er lett å be om hjelp og avlaste hverandre i perioder; det nevnes f.eks. at man kan bytte beboer.

Utdraget viser hvordan gode arbeidsopplevelser kan skapes gjennom å ha kollegaer som ikke bare utfører hver sin oppgave, men som hjelper hverandre med velvilje. Det påpekes også at det er viktig med god dialog rundt arbeidsoppgavene. Dette kan sees i kontrast til et annet funn i rapporten der en rådgiver kommenterer følgende: «Det mangler litt kultur for å samarbeide, for å hjelpe hverandre (...) Jeg har mine pasienter. Jeg har min gruppe. Mitt! Mitt!» (Bogen & Lien, 2015, s.48). Med andre ord kan det finnes erfaringer i sykehjem med å fokusere mer på egne oppgaver fremfor å bistå hverandre i et samhandlende fellesskap.

Rapporten kan slik gi noen indikasjoner på hva samhandling mellom pleiere på sykehjem *kan* innebære og hva som kan være utfordringer innenfor dette tema. Selv om *refleksjonene* i rapporten også kommer fra tillitsvalgte som arbeider som sykepleiere eller hjelpepleiere (Bogen & Lien, 2015), belyser imidlertid ikke rapporten de pleieansattes *egne erfaringer* av å arbeide sammen. Dette kan gi grunnlag for min studie som kan si noe mer inngående om opplevelsene som finnes hos pleieansatte, også assistenter. Ettersom Bogen og Lien (2015) løfter frem psykososialt arbeidsmiljø som en faktor for sykefravær, kan min studie være med å skape forståelse for et område som kan påvirke sykefravær.

## 1.5 Oppgavens struktur

Mens innledningen har gitt en ramme for prosjektet, vil jeg i neste kapittel (kapittel to) redegjøre for sentral teori som kan belyse funnene i studien. Deretter vil jeg redegjøre for metodiske valg og prosesser knyttet til datainnsamlingen (kapittel tre). Her vil sentrale utfordringer og vurderinger i prosessen presenteres for å gjøre fremgangsmåten gjennomskiktig. Videre vil jeg presentere funnene i intervjuene i form av tre essensielle meninger og temaer som jeg har funnet i materialet (kapittel fire). Disse vil være *smidighet, trygghet og samhörighet*. I drøftingen vil jeg diskutere disse funnene med utgangspunkt i to teoretisk inspirerte hovedtemaer som jeg kaller *avhengighet mellom pleieansatte og maktrelasjoner mellom pleieansatte* (kapittel fem). Disse vil diskuteres med utgangspunkt i valgt teori innenfor rådgivningsvitenskapen. Avslutningsvis vil jeg gi en oppsummering av funnene og diskutere studiens begrensninger og mulig implikasjoner (kapittel seks).



## 2 Teori

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for teorier som kan være med å belyse og øke forståelser knyttet til opplevelser av samhandling. Med perspektiver fra rådgivningsfeltet hadde jeg i forkant av studien noen ideer om hvilke teorier som kunne være berikende. Imidlertid ble teoriene i hovedsak valgt i etterkant av intervjuene for å kunne vurdere hvilken teori som på en hensiktsmessig måte kunne løfte frem forståelser av funnene. Som Lindseth og Norberg (2004, s.151) skriver: «We do not force the literature's perspective on the interview text». Med samhandling som omhandler relasjoner mellom mennesker fremsto et *eksistensialistisk-humanistisk perspektiv* som en fruktbar teoretisk innfallsvinkel for å diskutere funnene. Dette perspektivet vektlegger menneskets frihet og verdi, og hvordan opplevelsen av oss selv skapes gjennom forholdet mellom oss selv og andre mennesker; vi er en person i verden (Cooper, 2007; Ivey, D`Andrea & Ivey, 2012). *Maslows motivasjonsteori (1943)*, *Bubers forholdspar (1964)*, *Kvalsunds personteorier (1998)* og *sosial støtte* er teori som vil være uttrykk for dette perspektivet. Jeg vil også presentere ulike former for tilbakemelding da disse kan være en del av opplevelsene av samhandling.

### 2.1 Maslow og verdighet

Samhandling tar som nevnt opp i seg en holdning om at menneskene som arbeider sammen har lik verdi (Anderson, 2012; Ness, 2016). Abraham Maslows (1943) teori om motivasjon gir grunnlag for å forstå opplevelsen av å ha verdi ut fra et grunnleggende behov for å være del av et fellesskap. Et fellesskap kan forstås som pleieansatte som arbeider sammen, noe som gjør at teori rundt fellesskap kan være nyttig for forståelsene knyttet til min studie.

Maslow (1943) utarbeidet på midten av 1900-tallet en teori om hvordan mennesker har flere behov. Disse plasseres i et fem-delt hierarki, også kjent som Maslows behovspyramide der de mest grunnleggende behovene er nederst i pyramiden (Ivey, D`Andrea & Ivey, 2012). Maslow (1943) påpeker at ett behov trenger å være mest mulig oppfylt før neste behov «høyere» opp i hierarkiet kan komme i fokus. Samtidig henger behovene sammen der de hele tiden utspiller seg, men i ulik grad da ett behov vil søke monopol (Maslow, 1943). På den måten viser han hvordan behov er knyttet til motivasjon ved at vi er motivert, i den forstand av vi føler en driv og energi, for å oppfylle et behov (Maslow, 1943). Det mest elementære behovet er det fysiologiske der vi blant annet trenger mat, vann og søvn. Deretter kommer behovet for trygghet, i form av å kunne leve uten frykt for å bli angrepet, for eksempel i krig. Neste behov er knyttet til kjærlighet og tilhørighet mellom mennesker. I dette stadiet kommer behovet for å være del av et *fellesskap* til syne. Maslow (1943, s.380) skriver at mennesket

«will hunger for affectionate relations with people in general, namely, for a place in his group.» Først etter dette behovet er oppfylt, kan behovet for å føle mestring og verdi som menneske fremtre (Maslow, 1943). Det siste behovet handler om selvutvikling der kreative egenskaper, som kunstneriske evner, kan komme i fokus (Maslow, 1943).

I tråd med det eksistensialistisk-humanistiske perspektivet viser Maslows (1943) teori hvordan relasjoner med andre er grunnleggende for oss og vår opplevelse av å ha verdi. Guro Øiestad (2004, 2006, 2009) påpeker i likhet med Maslow (1943) at det å bli inkludert av andre mennesker er nødvendig for å føle at man selv har verdi, altså egenverdi. Hun peker på at dette behovet normalt skal tilfredsstilles i barndommen for å kunne føle verdi senere, men at vi hele tiden vil ha et behov, om enn i ulik grad ut fra vår bakgrunn, for å føle oss inkludert av andre. Øiestad (2009) bruker også begrepet *aksept* som viser til inkludering og erkjennelse. Å føle seg verdig handler derfor å føle seg akseptert av andre og av seg selv. Aksept innebærer at vårt *innhold*, som følelser, behov og tanker, erkjennes og inkluderes, skriver Øiestad (2009). Når disse erkjennes kan vi også føle oss verdifull som *menneske*.

Om samhandling mener Anderson (2012) at opplevelsen av å bli verdsatt i fellesskapet skapes gjennom måten personene handler, snakker og responderer til hverandre, som bærer preg av å inkludere og slik verdsette alles bidrag. Aksept betyr imidlertid ikke at man må etterfølge alles tanker, men at det kommuniseres at bidragene har en plass i fellesskapet og er velkomne (Øiestad, 2009). Å føle seg verdsatt betyr ikke nødvendigvis at man føler seg *like* verdsatt som andre, altså likeverdig, men det kan gi grunnlag for å komme nærmere dette målet i samhandling. Når Maslow (1943) viser at kreativitet er neste stadium i utvikling etter at egenverdi er skapt kan dette bety at aksept fra et fellesskap kan gi grunnlag også for videre kreativitet i samhandlingen, noe som kan være positivt i en arbeidskontekst. Dette kan også være med å underbygge hvorfor likeverdighet er viktig i samhandling; først da kan vi utvikle oss videre og gi mer av oss selv til fellesskapet. Mens Maslow (1943) og Øiestad (2009) viser at vi har et behov for å føle oss inkludert i et fellesskap for å føle verdi, kan de andre teoriene som vil presenteres i dette kapittelet forklare nærmere hvordan disse behovene kan tilfredsstilles i praksis.

## **2.2 Bubers forholdspår**

Anderson (2012) og Ness (2016) påpeker at likeverdighet fordrer en *dialogbasert* kommunikasjon der personene inkluderer, utforsker og er interessert i hverandres tanker for å finne veien sammen mot et delt mål. Den østerrikske filosofen Martin Buber sine tanker kan derfor være relevante ettersom han omtaler dialog eller fravær av dialog på bakgrunn av det



han kaller to grunnleggende forholdspår i verden (Buber, 1964; Friedman, 2002). De to forholdsparene er *I-Thou (Jeg-Du)* og *I-it (Jeg-det)* (Buber, 1964). Et *I-Thou-forhold* innebærer at et Jeg ser og interesserer seg for en annen person, et Du, som en unik person med egne behov og tanker. Det betyr at Jeg i møte med Du er åpen for hva Du trenger, uten mål om å lede Du inn i Jegets ønsker og egen agenda. Når den eksistensialistisk-humanistiske tradisjonen innebærer respekt for menneskets frihet og meningsskapning (Ivey, D`Andrea & Ivey, 2012), kan disse aspektene forstås ut fra Bubers tanker om menneskets unikhhet. Friedman (2002) påpeker i denne sammenheng hvordan I-Thou-forholdet er preget av en human holdning der mennesket har verdi i seg selv ved å være menneske.

Ved en gjensidig genuin interesse for hverandre i et I-Thou-forhold kan kommunikasjonen være preget av *dialog* (Buber, 1964). Friedman (2002, s.9) kommenterer Bubers tanker:

This experiencing of the other side is essential to the distinction that Buber made between «dialogue», in which I open myself to the otherness of the person I meet, and «monologue», in which, even when I converse with him or her at length, I allow him or her to exist only as a content of my experience.

Dialog forstås ut fra dette som en kommunikasjon preget av åpenhet til hva den andre sier slik at Jeg kan erfare Du med sitt innhold. Dette krever et nærvær mellom personene, skriver Friedman (2002). Utdraget ovenfor viser også hvordan *monolog* kan forstås som dialogens motpol. Monologen er et uttrykk for det Buber (1964) kaller *I-it-forholdet*. Her vil Jeget behandle og se på den andre som et objekt, et det, ved å la personen eksistere bare for Jegets egne formål. Dette betyr at objektets behov, tanker og følelser ikke er i fokus for Jeget; objektets eneste funksjon å oppfylle jegets behov. På samme måte som Øiestad (2009) påpeker at aksept av den andres innhold kan prege personens egenverdi, kan avvisning av en persons innhold oppleves som avvisning av hele personen der personen ikke lenger er en person med verdi. Hvilken rolle dialog og I-Thou-forhold og monolog og I-it-forhold har i de pleieansattes opplevelser av samhandling, kan derfor være et område for diskusjon.

### **2.3 Personteori**

Ettersom samhandling handler om de relasjonelle prosessene mellom mennesker, kan John Macmurrays (1961/1999) tanker om personer i relasjoner være med å belyse samhandlingen ytterligere. Macmurray (1961/1999) skriver at en person *eksisterer* i dynamiske relasjoner med andre mennesker. Med dette mener han at vi bare kan få en opplevelse av oss selv, vår eksistens, gjennom respons på handlingene våre fra andre mennesker. Dette har altså likheter med både Maslow (1943), Øiestad (2009) og Buber (1964) i form av å danne opplevelser av

oss selv som menneske gjennom andre menneskers respons til oss. Macmurrays (1961/1999) teori er blitt videre kommentert av Ragnvald Kvalsund (1998). Han viser til tre nivåer og typer relasjoner i dette personsystemet, med bakgrunn i Macmurray (1961/1999), også kjent som personteorien og persondimensjonene (Kvalsund, 1998; Kvalsund & Meyer, 2005; Kvalsund & Allgood, 2008). De tre persondimensjonene er *avhengige*, *uavhengige* og *gjensidige forhold*. Disse dimensjonene kan være med å belyse forhold som kan utspille seg mellom kollegaene i erfaringene som deltakerne beskriver.

### 2.3.1 Avhengighet

Avhengige forhold kan spores tilbake til relasjonen mellom mor og barn; forholdet er asymmetrisk i form av hvem som tar mest ansvar i relasjonen (Kvalsund, 1998; Kvalsund & Allgood, 2008; Kvalsund & Meyer, 2005). Barnet er avhengig av moren og moren er avhengig av å ta ansvar for barnet. Denne relasjonen er positiv så lenge avhengigheten erkjennes som et gjensidig behov eller som en nødvendighet på grunn av utviklingsnivå (Kvalsund & Meyer, 2005). Dersom en av personene i en avhengig relasjon kjenner mindre behov for avhengighet vil asymmetrien derimot oppleves negativ. Avhengighetsrelasjoner vil også foregå i livet generelt, for eksempel når vi trenger hjelp fra andre. Erkjennes det av begge parter at en har behov for hjelp, kan relasjonen være positiv, mens den kan være negativ dersom den andre ikke ønsker å hjelpe og vil slik være mindre avhengig.

### 2.3.2 Uavhengighet

Uavhengigheten forstås som et stadium i vår utvikling der barnet går fra å være avhengig av mor til ønsket om å være selvstendig (Kvalsund, 1998; Kvalsund & Allgood, 2008). Dette innebærer å komme i kontakt med egne tanker, behov og ønsker. Relasjonen er her preget av personer som i større grad opererer hver for seg uten tilsynelatende behov for andres bidrag. Dette medfører også mer symmetri der ingen av partene tar mer ansvar overfor den andre. Et eksempel på dette kan være to kolleger som arbeider parallelt. Imidlertid kan det også lett oppstå konkurranse mellom partene som kan medføre at en føler seg truet av den andre (Kvalsund & Meyer, 2005). På den måten kan også uavhengigheten falle inn i asymmetri og negativ uavhengighet ved at en av partene ønsker mer uavhengighet (Kvalsund & Meyer, 2005).

### 2.3.3 Gjensidighet

Et gjensidig forhold tar opp i seg en gjensidig aksept av *både* avhengigheten og uavhengigheten og forstås som å være på et høyere nivå i utvikling enn de to foregående

(Kvalsund & Meyer, 2005). På den ene siden har personene erkjent at de de trenger hverandre for egen utvikling, ved å lære av hverandre og få hjelp (avhengighet). Samtidig har personene erkjent at de trenger å være i kontakt med seg selv form av å ta egne ønsker, tanker og behov på alvor (uavhengighet). På den måten kan personene bidra med sine refleksjoner til den andre i relasjonen, samtidig som personene kan være åpen for den andres innspill (Kvalsund & Allgood, 2008). På den måten er relasjonen preget av dialog der begge deltar med sine tanker og møter den andres tanker. Slik kan gjensidigheten sees i sammenheng med Bubers (1964) dialog og I-Thou-forhold da personene deler en holdning om å gi plass til både seg selv og den andre i møtet, noe som vil være berikende for begge (Kvalsund & Allgood, 2008).

## 2.4 Maktrelasjoner

Et hvert møte er preget av makt, skriver Kvalsund og Allgood (2008) med utgangspunkt i blant annet Macmurray (1961/1999). Denne kan ha et positivt eller et negativt grunnlag, avhengig av hvilken motivasjon personen som utøver makt har. Videre avhenger dette også av en enighet og ærlighet mellom personene i relasjonen om hvilket forhold de har og om makten kan komme begge til gode (Allgood, 2003; Kvalsund, 2003a). En *positiv* bruk av makt handler om å gi noe av seg selv, for eksempel å bruke sine kunnskaper og ressurser for å hjelpe en annen person til å utvikle positiv egenmakt eller egenkontroll (Kvalsund, 2003a). Disse begrepene viser til den makten en person føler hun har over seg selv (Allgood, 2003; Kvalsund 2003a). For eksempel kan avhengighetsforholdet, der en part tar mer ansvar, være uttrykk for makt og kan være positiv så lenge forholdet erkjennes som et gode for begge. En *negativ* basert makt handler om å kontrollere den andre uten det samme formålet om å gi personen egenmakt.

Likevel kan negative og positive baserte maktrelasjoner ha både negative og positive maktaspekter innenfor hver enkelt relasjon, viser Allgood (2003) og Kvalsund (2003a). De opererer med begrepene kontakt, tilbaketrekking og å komme tilbake, som formulert av Macmurray (1961/1999), der begrepene illustrerer en bølgelignende bevegelse (Kvalsund, 2003a) innenfor møter mellom mennesker. Kontakten viser til et møte hvor personene, likt gjensidigheten og I-Thou-forholdet, retter oppmerksomheten mot hverandre (Kvalsund, 2003a). En kontakt med et annet menneske kan for eksempel innebære at en person får en instruks om å gjøre en oppgave. Dette kan medføre en opplevelse av å bli kontrollert, som kan være et negativt aspekt av makt. Ved en tilbaketrekking i seg selv kan personen reflektere over årsakene og fordelene ved instruksjonen der personen kan erkjenne nødvendigheten av

instruksen, som et positivt aspekt av makt. Personen kan da velge å komme tilbake til kontakt uten å føle at egenmakten er fratatt personen.

Kvalsund (2003c) viser at mennesket trenger frihet for å leve ut sine intensjoner i livet, som er en grunnleggende del av det å være menneske. Intensjoner kan peke på egne tanker og ønsker, som tidligere referert til gjennom Øiestad (2009) og Buber (1964). Egenmakt blir derfor viktig for å kunne opprettholde friheten til å leve ut intensjoner. Selv om egenmakten kan komme til syne i et uavhengighetsforhold, kan vi likevel miste noe ved at vi ikke møter og lærer av hverandre for vår egen utvikling (Kvalsund & Algood, 2008). Et gjensidig forhold baserer seg på en positiv basert makt, mener Kvalsund (2003b, s.89):

The positive power of interdependence reflects the situation where person meets person in inclusive equality and where they try to fulfill their intentional life in their agency (...) The persons go on in their agency with no need on either part to control the other or use power over and against each other.

Med andre ord kan personene gjennom et gjensidig og likeverdig forhold beholde egenmakten der man ikke trues av den andres negative bruk av makt. Gjensidigheten kan også medføre at det ikke skapes behov for å utøve makt overfor den andre ettersom friheten imøtekommes i relasjonen. Dette kan forstås ut fra Carl Rogers (1956/1992,1962) som peker på hvordan det å dømme den andre kan medføre forsvar fremfor å skape et grunnlag av aksept der personen kan føle frihet til å utvikle seg selv. Med et behov for aksept fra andre kan fordømmelsen medføre et ønske om å kontrollere den andre for å gjenopprette opplevelsen av å være verdifull (Øiestad, 2009). Det vil si, at vi forsøker å forsvare oss selv gjennom å vise at våre intensjoner likevel har en plass i verden gjennom negativ bruk av makt.

## **2.5 Sosial støtte**

Når Anderson (2012) mener at opplevelsen av likeverdighet kommer til syne gjennom hvordan mennesker handler med hverandre, kan sosial støtte være relevant for samhandling ettersom teorien tar opp i seg prosesser som handler om å *skape* opplevelser av å være verdsatt. I følge Taylor (2011) er en av de hyppigst brukte definisjonene Cobb (1976, s.300) sin definisjon: «Social support is defined as information leading the subject to believe that he is cared for and loved, esteemed, and a member of a network of mutual obligations». Definisjonen kan forstås som å vektlegge mottakers opplevelser samtidig som gjensidigheten i fellesskapet sier noe om hvordan forpliktelser, for eksempel hjelp, kan gå begge veier.

Forskning innen sosial støtte skjøt fart fra 1970-tallet (Dalgard, Døhlie, & Ystgaard, 1995). Funn fra tidlige undersøkelser av sosial støtte kan tolkes som at støtten reduserer påkjenninger på mental og fysisk helse i ulike stressituasjoner, der jobberelaterte kontekster er

en av dem (Cobb 1976; La Rocco, House & French, 1980). Ilstad (1981) peker her på hvordan irritasjon, stress og angst kan dempes gjennom sosial støtte, noe som kan være positivt for samhandling som krever felles deltakelse. Innenfor sosial støtte er det også skissert kategorier som på hver sin måte sier noe om *hvordan* støtten uttrykkes og oppleves. Jeg har imidlertid valgt å fokusere på kategorier som fremstår som de mest hensiktsmessige i lys av funnene fra min studie. Tre kategorier går ofte repeteres i flere litteraturkilder er materiell eller instrumental støtte, emosjonell støtte og informativ støtte (Cohen & Mills, 1985; Ilstad, 1981; Lau 2008; Taylor 2011). *Materiell hjelp* viser til hjelp til praktiske problemer for eksempel å få hjelp til en oppgave, noe som kan virke støttende, skriver Ilstad (1981). *Emosjonell støtte* viser til opplevelsen av å bli verdsatt gjennom forståelse, sympati, respekt, aksept, oppmuntring og anerkjennelse (Ilstad 1981). Den *informative støtten* handler om veiledning, råd og tilbakemeldinger (Taylor, 2011). Dette vil jeg se nærmere på i neste teoretiske tema.

## 2.6 Tilbakemelding

Når mennesker skal handle sammen mot et delt mål, kan det på denne veien oppstå tilbakemeldinger mellom personene. London (2015, s.15) definerer tilbakemelding som «the information people receive about their performance». Hvordan denne tilbakemeldingen gis kan ha innvirkning på samhandlingen ved å skape ulike reaksjoner hos mottakeren.

To vanlige skiller i litteraturen om tilbakemeldinger er motpolene *positiv* og *negativ tilbakemelding*, og *konstruktiv* og *destruktiv tilbakemelding* (London, 2015). I en hverdagskontekst blir gjerne den positive og negative tilbakemelding kalt *ros* og *kritikk*. En konstruktiv tilbakemelding kan være både positiv og negativ der de generelle karakteristikkene er å gi informasjon om en persons handlinger som kan hjelpe vedkommende (Baron, 1988; London, 2015). Negative konstruktive tilbakemeldinger innebærer at avsender formulerer konkrete endringsmuligheter med en respektabel og vennlig tone (Baron 1988; London, 2015). I tillegg gis gjerne mottakeren anledning til å respondere på tilbakemeldingen for å øke forståelse for den (London 2015; Øiestad, 2006). En destruktiv tilbakemelding har derimot gjerne en opphetet tone av kjefting og sarkasme som ikke gir mye rom for utvikling hos mottaker (Baron, 1988; London 2015). På den måten skapes gjerne skam og maktesløshet som kan gå på bekostning av følelsen av verdighet (Kluger & Nenisi, 1996).

Jeg har i dette kapitlet presentert den teoretiske basen som har lagt grunnlag for forståelsene som vil bli presentert i studien. I neste kapittel vil jeg videre vise hvilke metodiske grep jeg har tatt i forbindelse med arbeidet med studien.



### 3 Metodologi

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for hvilke metodiske valg jeg har foretatt i arbeidet med studien. Jeg vil vise hvordan problemstillingen danner grunnlag for bruk av kvalitativ metode med en *fenomenologisk-hermeneutisk* metodologi. Mitt mål er at forskningen i sin helhet viser hvordan denne metodologien er brukt med bevissthet og kongruens mellom alle prosjektets deler. Jeg vil først redegjøre for hva forankringen i en kvalitativ metode og fenomenologisk-hermeneutisk metodologi innebærer. Deretter vil jeg vise hvordan sentrale metodiske endringer har manifestert seg underveis og har vært utslagsgivende for resultatet. Jeg vil videre beskrive hvordan jeg har gjennomført studien. En refleksjon rundt etikk og kvalitet ved studien vil følge, før jeg til slutt beskriver hvordan jeg har analysert datamaterialet.

#### 3.1 Det kvalitative intervjuet

Thagaard (2013) skriver at kvalitativ metode er velegnet når forskeren søker å oppnå forståelse og dybdekunnskap for sosiale fenomener. Kvalitativ forskning bærer i forbindelse med dette preg av å være *induktiv*, noe som viser til en prosess der forsker kommer frem til resultater med utgangspunkt i hva felten og empirien forteller (Ryen, 2002; Thagaard, 2013). Etersom jeg er interessert i å få større forståelse for pleieansattes opplevelser med hensyn til temaet samhandling, kan kvalitativ metode preget av induksjon være egnet der deltakerne kan fortelle om hva som er viktig for dem. I følge Thagaard (2013, s.95) gir det kvalitative *intervjuet* «et særlig godt grunnlag for å få innsikt i personers erfaringer, tanker og følelser». I neste avsnitt vil jeg vise hvordan en fenomenologisk-hermeneutisk metodologi ytterligere kan berike arbeidet mot å besvare problemstillingen som omhandler *fenomenet samhandling*.

#### 3.2 Fenomenologi

Fenomenologien ble utformet av Edmund Husserl på starten av 1900-tallet og tar utgangspunkt i å undersøke forståelse for et fenomen ut fra *erfaringer* (Kleiman, 2004; Thagaard, 2013). Lindseth og Norberg (2004) forklarer i denne sammenheng at vi lever og spiller ut våre verdier og holdninger i hverdagen uten nødvendigvis å være bevisst på dem. Ved å ta kontakt med våre erfaringer kan disse derimot fortelle noe om hvordan vi opplever fenomener fremfor ideer om hvordan vi *tror eller mener* vi gjør det. Carl Rogers (1961, s.23) belyser denne forskjellen i erfaring og tanke: «Experience is, for me, the highest authority. The touchstone of validity is my own experience. No other person's ideas, and none of my own ideas, are as authoritative as my experience». Rogers (1961) ord kan slik underbygge viktigheten av å samtale med deltakere med utgangspunkt i deres eksempler på erfaringer.

Ved å etterspørre beskrivelser av erfaringer fra hverdagen og hva de gjorde med deltakerne, kan jeg få kontakt med opplevelser i form av tanker, følelser og refleksjoner (Kleiman, 2004; Lindseth & Nordberg). Ved å utforske et fenomen på denne måten går forsker fra å ha det som kalles en *naturlig attityde* til en *fenomenologisk attityde* (Lindseth & Norberg, 2004). Mens den naturlige attityden innebærer å ta betydninger ved et fenomen for gitt, for eksempel å anta hvilke følelser som oppstår i deltakeren, viser en fenomenologisk attityde til en holdning om å være nysgjerrig og åpen til hvordan deltakeren selv opplevde sine erfaringer (Kleiman, 2004). Ved å stille spørsmål ved erfaringene knyttet til et fenomen kan forsker komme nærmere *essensielle meninger*: «By raising and answering such questions we are able to investigate and discover what is invariable in all the variations of the phenomenon, i.e. its essential meaning, its «essence»» (Lindseth & Norberg, 2004, s.146). Sitatet viser hvordan forsker leter frem *det typiske* som fremtrer på tvers av deltakernes beskrivelser, noe som viser til essensielle meninger ved fenomenet.

### 3.2.1 Hermeneutisk fenomenologi

For å kunne innta den fenomenologiske attityden beskrevet ovenfor er det nødvendig at forsker kommer i kontakt med egne førforståelser og tolkninger knyttet til fenomenet (Finlay, 2008; Kleiman, 2004). Målet i den deskriptive fenomenologien som Husserl grunnla var å identifisere førforståelser for å holde dem unna forskningen for å unngå å styre deltaker inn i egne tolkninger (Finlay, 2008). Martin Heidegger anses som en sentral utvikler av den *hermeneutiske*<sup>7</sup> *fenomenologien* som derimot erkjenner at forsker er del av den verden hun søker å forstå (Lindseth & Norberg, 2004). Det vil si at forskeren har førforståelser og tolkninger om fenomener ettersom førforståelser er en grunnleggende del av det å være i verden (Heidegger, 1929/1962). En fenomenologisk-hermeneutisk metodologi viser slik til en forskning der forsker inkluderer egne førforståelser og tolkninger av fenomenet *samtidig* som hun etterstreber den åpne og fenomenologiske attityden (Finlay, 2008).

### 3.2.2 En dans mellom reduksjon og refleksivitet - forskerrollen

Finlay (2008) følger den fenomenologisk-hermeneutiske tradisjonen og mener at forskning er mer kompleks enn å identifisere førkunnskapene og holde dem unna forskningen. Hun bruker metaforen *en dans mellom reduksjon og refleksivitet* for å gi et bilde på en bevegelse mellom de to aspektene (Finlay, 2008). Mens reduksjon handler om å være åpen for deltakernes

---

<sup>7</sup> Tolkninger knyttes til begrepet hermeneutikk som på 1600-tallet ble utviklet med formål om å lage mening ut av klassiske og religiøse tekster, ifølge Eberhart og Pieper (1994, som sitert i Dowling, 2004)



forståelser og unngå å la seg føre av egne førforståelser, handler refleksivitet om å vurdere hvordan førkunnskapene kan påvirke og gi innsikt til forskningen (Finlay, 2008).

Finlay (2008) mener det er viktig å være åpen til deltakerens verden og sette seg inn i denne gjennom å utøve empati og interesse for deltakerens opplevelser. Hun påpeker imidlertid at slik empatisk åpenhet også kan komme fra egne førkunnskaper. For eksempel kan forsker og deltaker ha noen delte erfaringer ut fra fellesnevnerne som kjønn eller arbeid som kan være med å hjelpe forsker til å bli beveget av den andre (Finlay, 2008). Finley (2008) vektlegger på denne måten et møte mellom to mennesker som skaper forståelser sammen. En fellesnevner med deltakerne i studien er at jeg selv har jobbet syv år i deltid ved studiene som pleieassistent ved sykehjem. Ryen (2002, s.203) mener at posisjoner innenfor et miljø gir «særlig godt grunnlag for forståelse av de fenomenene som skal studeres». Dette kan belyses ved å se på noen av førkunnskaper jeg har fra sykehjem. Disse dreier seg om hvilke oppgaver som gjerne gjøres, som personlig hygiene, hårrulling og matning, for å nevne noen. Med min bakgrunn kan det, i lys av argumentene til Finlay (2008) og Ryen (2002), være lettere å relatere til deltakernes erfaringer og uttrykke empati og stille relevante oppfølgingsspørsmål knyttet til sykehjem. En person uten kjennskap til arbeidshverdagen på sykehjem kan derimot mangle et bilde av hva arbeidsoppgavene og tidsrammen innebærer og hvordan disse kan være relevante for forstå i hvilke kontekster samhandling på sykehjem kan utspille seg.

Likevel påpeker Finlay (2008) at det er viktig å være refleksiv overfor førkunnskapens innvirkning på intervjuet og forskningen. Gjennom empati basert på førkunnskaper kan man lett *anta* at man forstår hva deltakeren mener og slik glemme å stille utdypende oppfølgingsspørsmål (Alver & Øien, 1997; Ryen, 2002). Førkunnskapene kan også medføre at forsker oppmuntrer til beskrivelser som samsvarer med egne erfaringer (Ryen, 2002). Da jeg sitter på et mangfold av egne erfaringer kan det være lett å forstå noe av deltakernes verden ut fra mine førforståelser. Det har derfor vært viktig for meg å være oppmerksom på førforståelser og etterstrebe den fenomenologiske attityden (Finlay, 2008) ved å stille flere åpne spørsmål der deltakeren kan få mulighet til å reflektere over sine egne opplevelser. Samtidig har Finlays (2008) bilde på «dansen» mellom åpenhet og refleksivitet gitt meg et redskap for å jobbe med førforståelsene mine som jeg ikke kan fjerne, men snarere bruke for å uttrykke empati og interesse for igjen å få mer innsikt i deltakerens verden.

Et eksempel på denne «dansen» var i et intervju der jeg ved en anledning responderte deltakeren ut fra mine egne erfaringer. Da deltakeren pratet om en erfaring av stress på jobb for å hjelpe alle brukerne opp før frokost, svarte jeg med å si «ja, det morgenstresset har jeg selv kjent på som pleier!». Med ett slo det meg at jeg lot meg lede av egne førforståelser av

hva dette streset betydde for meg og at jeg satte fokus på meg selv. Samtidig ønsket jeg å uttrykke empati for deltakeren. Responseren jeg fikk var at deltakeren pratet ytterligere om opplevelsen av morgenstress og i tillegg fortalte hvor hjelpsomt det var å ha kolleger som avlastet hverandre med oppgavene og som sammen lagde gode planer for gjennomføring. På den måten kan en tolkning være at empatien kan ha ført til mer kontakt med deltakerens verden<sup>8</sup>. Finlay (2008, s.1) kaller forskningsprosessen «a tango in which the researcher twists and glides through a series of improvised steps». Det var nettopp noe improvisert over dette øyeblikket, med en bevegelse mellom førkunnskap og empatisk åpenhet til deltakeren.

### 3.3 Utvalg og rekruttering

Richie, Lewis, Elam, Tennant og Rahim (2014) påpeker at kriteriene for utvalg først og fremst skal kunne være med å besvare problemstillingen der forskeren må veie utvelgelseskriterier opp mot hverandre. I motsetning til kvantitativ forskning er ikke formålet med intervjuer at informasjonen skal representere en større populasjon (Ryen, 2002), som i dette tilfellet ville ha vært alle pleieansatte. Likevel anbefaler Miles, Huberman og Saldaña (2014) å ha variasjon i utvalgene innen kvalitativ metode der man inkluderer både dem som kan sitte med mye erfaring i tilknytning problemstillingen og personer i periferien som kan ha mindre erfaring. På den måten kan forsker se om det er noe fellesnevner i erfaringer som kan gi nyttig informasjon til problemstillingen (Ryen, 2002). Med utgangspunkt i dette valgte jeg å inkludere pleieansatte med både lang og kort erfaring på sykehjem, og med tilsettelse i både deltid- og fulltidsstilling. Ut fra dette var målet å få beskrivelser fra ulike bakgrunner for å se om det kunne tre frem noen likheter mellom de pleieansattes erfaringer. På en annen side anbefaler Bloom og Crabtree (2006) å ha noe likhet i utvalget for å unngå store sprik i funnene hvilket kan gjøre analysen bred og gi mindre tid og rom for å gå i dybden av funnene. For å avgrense utvalget ønsket jeg å understreke at deltakerne skulle gjøre dagligdagse *arbeidsoppgaver knyttet til pleie*, som stell og mattilberedning. Dette valget ble gjort for å være sikker på at jeg kunne komme i kontakt med pleieansatte som jobber nettopp med pleie, fremfor pleieansatte som potensielt bare har medisinsansvar eller kjøkkenansvar. Som tidligere vist ble jeg også inspirert av Lau (2008) sin rapport som foretok en undersøkelse blant alle yrkesgruppene av helsepersonell på sykehjem.

---

<sup>8</sup> Innenfor terapien snakker Carl Rogers (1956/1992) også om viktigheten av å møte mennesker med empati som en måte å skape et rom for at personene kan snakke om opplevelsene sine uten å føle seg dømt. Empatien kan slik medføre at personene tør å utforske mer av sine erfaringer.

Jeg sendte først ut informasjonsskriv<sup>9</sup> til 12 sykehjem med forespørsel om lederne kunne gjøre skrivet synlig for sine ansatte. Dette ga imidlertid ingen respons. Ryen (2002) skriver at det kan være lønnsomt at forsker bruker eget nettverk for å komme i kontakt med potensielle deltakere, og at forsker selv oppsøker disse for å forklare om prosjektet og bygge en relasjon tidlig. Jeg valgte derfor å sende epost med informasjon om prosjektet til personer jeg hadde navn på gjennom egen arbeidserfaring, men som jeg selv ikke hadde arbeidet med. Det var et bevisst valg å unngå intervjuer med pleiere jeg hadde arbeidet sammen med da jeg vurderte at dette kunne påvirke hva personen ønsket å dele med meg som deres tidligere kollega. Da fikk jeg tak i fire deltakere, inkludert en som ble invitert til et pilotintervju. Jeg spurte også deltakerne og bekjente om tips til flere deltakere, også betegnet som snøballmetoden (Ryen, 2002). Her fikk jeg ytterligere tak i en deltaker. De fem deltakerne har mellom 1-12 års erfaring og består av sykepleiere, assistenter og helsefagarbeidere. Med utgangspunkt i at sykehjem er en kvinnedominert arbeidsplass, var det lettere å få tak i kvinner enn menn. Det var også bare kvinner jeg fikk kontaktinformasjon på fra bekjente og deltakere. Likevel består utvalget av annen variasjon ut fra arbeidserfaring og yrkestitler; på den måten kan utvalget romme flere bakgrunner selv om kjønn ikke er del av dette.

### **3.4 Veien som ble til underveis**

Kvalitativ metode innebærer at forsker må være fleksibel og åpen til hva som dukker opp i møte med studiens område (Ryen, 2002; Thagaard, 2013). Å gjennomføre et pilotintervju var svært lærerikt for meg der jeg erfarte hvordan denne fleksibiliteten kan være med å endre på studiens problemstilling i møte med feltet.

Jeg gikk inn i interessefeltet *sykehjem* med en stor motivasjon for å lære mer om hvordan pleieansatte på sykehjem opplever å få *tilbakemeldinger* fra hverandre i hverdagen. Dette temaet ble valgt med utgangspunkt i rådgivningsvitenskapen og Kvalsund og Meyer (2005) som peker på tilbakemeldinger som en viktig del av det å arbeide sammen. Da jeg sjelden før har gjennomført intervjuer, inviterte jeg en pleieansatt som jeg har noe omgang med til å være med på et tidlig pilotintervju. I forkant av intervjuet noterte jeg spørsmål jeg var nysgjerrig på med formål om å teste ut hvordan deltakeren og jeg opplevde temaet, spørsmålene og samtalen. Spørsmålene ble formulert i en semi-strukturert intervjuguide som kunne fungere som en støtte til intervjuet. En slik guide inneholder noen åpne spørsmål og temaer der forsker kan bevege seg frem og tilbake i guiden etter behov (Ryen, 2002).

---

<sup>9</sup> Se vedlegg 1

Lindseth og Norberg (2004) påpeker at den ideelle situasjonen i fenomenologisk forskning er at deltaker glemmer at intervjuer er tilstede og lever seg inn i egne historier. Den sentrale erfaringen jeg fikk i pilotintervjuet var imidlertid at tematikken og spørsmålene mine ikke alltid virket å fremkalle erfaringer hos pilotdeltakeren. Samtalen opplevdes derfor som noe «oppdelt» til tider. Da jeg derimot spurte deltaker åpent om det å arbeide sammen i hverdagen, opplevde jeg å komme i kontakt med en langt større entusiasme. Da kom det opp rike beskrivelser fra hverdagsliv med kolleger og hva disse erfaringene gjorde med henne. Innlevelsen som Lindseth og Norberg (2004) peker på ble dermed mer tilstedeværende.

Thagaard (2013) påpeker at abstrakte begreper kan gjøre det vanskelig for deltakeren å knytte spørsmålene opp mot sin egen hverdag. En refleksjon fra pilotintervjuet var at begrepet «tilbakemelding» og tilstøtende begreper som ros og kritikk kunne oppleves som abstrakte og gi mer fokus til begrepene fremfor erfaringene jeg ønsket å få tak i. I tillegg fremsto også pilotdeltakeren som interessert i å snakke om andre erfaringer med å arbeide sammen, som å hjelpe hverandre. Pilotintervjuet gjorde meg slik oppmerksom på andre aspekter ved arbeidshverdagen knyttet til kommunikasjonsmønstre mellom mennesker som også kunne være spennende i en rådgivningssammenheng. Jeg valgte derfor å utvide prosjektet mitt til å la deltakerne snakke mer sine erfaringer med å *arbeide sammen* innenfor pleien. Etter uformelle samtaler med bekjente rundt hvilket tema som kunne invitere til å snakke om det å arbeide sammen i hverdagen, landet jeg på begrepene *kommunikasjon og samarbeid*<sup>10</sup>. *Samhandling*, som problemstillingen til slutt ble sentrert rundt, var derimot et ord jeg fant og som ga mening da jeg begynte å analysere og se tendenser i datamaterialet, som blant annet pekte på likeverdighet og mangel på likeverdighet mellom de pleieansatte. Altså kunne samhandlingsbegrepet belyse deltakernes fortellinger. På den måten kommer også det *induktive* aspektet ved kvalitativ forskning til syne ved å la empiri inspirere prosjektet (Ryen, 2002). Jeg vurderte det også slik at samhandling som begrep gjorde problemstillingen mer konsis da samhandling tar opp i seg både kommunikasjon og samarbeid (Ness, 2016).

Erfaringen med pilotintervjuet var også med å endre intervjuguiden<sup>11</sup> der jeg reduserte antall spørsmål til fordel for å kunne tilpasse oppfølgingsspørsmål etter hva deltakerne fortalte. Jeg ønsket med dette å basere meg mer på hva deltakerne fortalte fra sin *hverdag*. Samtidig anså jeg det som hensiktsmessig å planlegge noen spørsmål med tanke på temaet for studien og for hjelpe deltakeren i gang. Dette er også i tråd med et semi-strukturert intervju

---

<sup>10</sup> Dette medførte at godkjenningen fra NSD inneholder en annen tittel enn det studien til slutt ble hetende. Imidlertid har ikke prosjektet endret karakter i den grad at en ny søknad til NSD ble nødvendig, etter samtale med NDS. Se vedlegg 3

<sup>11</sup> Se vedlegg 2

som gir forskeren noen holdepunkter (Ryen, 2002; Thagaard, 2013). Eksempler på dette var å etterspørre eksempler på opplevde gode og dårlige arbeidsdager og følge opp med spørsmål rundt hvilken plass kommunikasjon, handling og responser mellom kollegaer hadde her.

### 3.5 Gjennomføring av intervju

Ansikt-til-ansikt intervjuer anses som viktig for å få god kontakt med deltaker, mener Kleiman (2004). Hun anbefaler å la intervjuene foregå på et komfortabelt sted for deltakeren slik at hun eller han kan fortelle så fritt som mulig. Etter avtale via epost eller messenger fant intervjuene sted på en valgt lokasjon av deltakeren. Tre av deltakerne ønsket å bli intervjuet i tilknytning til arbeidsplassen der vi satt alene. Èn valgte å bli intervjuet hjemme, mens en annen deltaker ønsket å la intervjuet skje på en kafé. Intervjuene varte mellom 50 minutter og 1 time og 29 minutter og ble gjennomført i løpet av fem uker.

Under intervjuet er forskeren et viktig instrument (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013). Ettersom intervjuene foregikk med omtrent en ukes mellomrom fikk jeg tid til å transkribere det ene intervjuet før jeg gjennomførte det neste. Dette var svært nyttig for meg da jeg kunne se og reflektere over hvordan jeg kommuniserte med deltaker. Finlay (2008) oppfordrer også til å føre en refleksiv dagbok i arbeidet med fenomenologiske studier. Jeg skrev derfor ned refleksjoner når de dukket opp, ofte rett etter intervjuene, med formål om å lære noe om min egen intervjuing og hvordan jeg med mine førkunnskaper og væremåte kunne påvirke deltakeren. Et eksempel kunne være om jeg tok lange nok pauser til å la deltakeren tenke før refleksjonene hennes kom. Ryen (2002) påpeker i denne sammenheng at en god intervjuer er en god lytter. En viktig ressurs for meg ble derfor å bruke oppmerksomhetsferdigheter fra rådgivningsstudiet med formål om å komme i kontakt med deltakerens opplevelser (Kvalsund, 2005). Eksempler på dette kunne være at jeg gjentok ord som deltakerne hadde sagt for å invitere til mer utbrodering, og at jeg oppsummerte hva jeg har hørt så langt for å gi deltaker mulighet til å justere min forståelse. Likevel var det viktig for meg å begrense ferdighetene til oppmerksomhetsferdigheter for å unngå å tre inn i en terapirolle. Det vil si, uten et formål om å danne en hjelperelasjon for deltakerne.

Med hensikt om å innta en fenomenologisk attityde hadde jeg på forhånd øvet inn noen oppfølgingsspørsmål i tillegg til de jeg hadde foreslått i intervjuguiden, med formål om å kunne bruke dem spontant for å invitere til flere beskrivelser av hendelser, tanker og følelser. Eksempler på disse var spørsmål som: «kan du fortelle mer om» og «hva gjorde det med deg?». En utfordring var imidlertid *når* det var passende å komme med slike spørsmål. Ryen (2002) påpeker at det er en balanse mellom åpenhet til å la deltakeren prate fritt og å lede

deltakeren tilbake til forskningsspørsmålet ved for eksempel å stille oppfølgingsspørsmål. For mye fokus på spørsmål kan lede forsker bort fra nærværet med deltaker (Thagaard, 2013). De gangene jeg tok meg lenger tid i deltakers «verden» ved å lytte før jeg stilte det som i øyeblikket slo meg som et relevant oppfølgingsspørsmål, var også de gangene jeg opplevde å få rikere beskrivelser fra deltakeren på spørsmålet mitt. De gangene jeg derimot var litt ivrig med å komme til målet mitt om å få mer beskrivelser, kunne samtalen oppleves noe oppdelt der deltakeren hadde vanskeligheter med å komme på eksempler på kort tid. Tålmodighet er en ferdighet som intervjuer og kan gi store utslag i datamaterialet man får (Ryen, 2002).

### **3.6 Transkripsjon**

Kvale og Brinkmann (2015, s.205) skriver at «transkripsjoner er oversettelser fra talespråk til skriftspråk». Jeg ønsket å transkribere selv for å lære mer om min egen intervjustil og bli bedre kjent med datamaterialet mitt, som foreslått av Kvale og Brinkmann (2015). Et muntlig språk har egenskaper ved seg, som stemmeleie og åndedrett, noe som ikke kan gjengis på samme måte i skriften (Kvale & Brinkmann, 2015). Selv om deler av datamaterialet slik vil «gå tapt», forsøkte jeg å beholde enkelte elementer som kunne ha betydning for opplevelsene som deltakerne snakket om, som latter og sukking. Likevel ble stemmeleiene umulig å fange i skrevne ord, noe som kan frata noe av informasjonen rundt deltakernes opplevelser.

Jeg tok også noen valg ved transkripsjonen ut av etiske hensyn. Selv om transkripsjonene ble bevart på et låst rom ønsket jeg å sikre konfidensialiteten ytterligere ved å utelate identifiserende markører som navn på sykehjemsavdelinger. Jeg transkriberte også alle samtalen med bokmål for å unngå identifisering av deltakere. I første omgang transkriberte jeg teksten med deltakerens egen bruk av grammatikk der jeg forsøkte å gjengi ordrett hva deltakerne sa. Kvale og Brinkmann (2015) kommenterer imidlertid at korreksjoner av språket i transkripsjonene kan være viktig for å ivareta deltakerne slik at de ikke fremstår som å inneha svake grammatiske kunnskaper. Muntlig uttrykksform er gjerne mer kronglete enn det skriftlige språket, påpeker Kvale og Brinkmann (2015). Av hensyn til etikk og leservennlighet har jeg i sitatene som vil presenteres i analysen rettet jeg opp grammatiske feil. I arbeidet med analysen ble jeg også oppmerksom på detaljer ved eksemplene deltakerne delte som kunne være identifiserende markører. Av hensyn til anonymitet endret jeg derfor på små detaljer ved eksemplene i form av hvilke arbeidsoppgaver deltakerne snakket om der jeg vurderte at endringen ikke ville påvirke uttrykket av opplevelsen.

### 3.7 Kvalitet

Spørsmålet om kvalitet i forskning tar for seg kriterier som kan skape troverdighet i forskningen (Ryen, 2002; Tracy, 2010). Innenfor kvantitativ forskning brukes begrepene *reliabilitet*, *validitet* og *overførbarhet* som stammer fra et positivistisk perspektiv der forsker sees som objektiv i relasjon til sitt datamateriale (Golafshani, 2003; Ryen, 2002). Jeg velger likevel å diskutere kvaliteten i studien min ut fra disse begrepene ettersom begrepene fortsatt er de mest brukte innenfor kvalitative studier (Golafshani, 2003; Kvale & Brinkmann, 2015).

#### 3.7.1 Reliabilitet

Reliabilitet viser til hvorvidt studien gir seg ut for å ha blitt gjennomført på en pålitelig og tillitsvekkende måte (Thagaard, 2013). Reliabilitet viser i kvalitativ forskning til refleksivitet, ærlighet og gjennomsiktighet rundt prosessen slik at leseren kan få mulighet til å påpeke eventuelle problematiske aspekter som kan påvirke resultatene (Thagaard, 2013; Tracy, 2010). For å styrke reliabiliteten har jeg i forsøkt å identifisere noen av mine førkunnskaper som tidligere pleieansatt og drøftet hvordan min forskerrolle kan påvirke intervjusituasjonene. Selv om ikke alle førkunnskaper kan beskrives, har jeg ønsket å vise hvordan refleksivitet har vært en viktig del av prosessen. Videre har jeg forsøkt å gjøre prosessen synlig ved å beskrive konkrete steg av prosessen og refleksjoner ved disse, for eksempel ved å vise til hvordan problemstillingen ble skapt og hvilke valg jeg har tatt i transkripsjonen.

#### 3.7.2 Validitet

Validitet viser til hvorvidt tolkningene som forskeren gjør er gyldige og adekvate (Kvale & Brinkmann, 2015; Thagaard, 2013). I analysen har jeg forsøkt å vise til ord og setninger i deltakernes sitater som jeg baserer tolkningene mine på. Dette kan forstås som en måte å etterstrebe Tracy's (2010) anbefaling for kvalitet om å *vise* fremfor å fortelle slik at leseren kan se hvilke grunnlag jeg har for tolkningene. Kleiman (2004) påpeker videre at det er viktig å unngå å påberope seg eksistensielle krav i fenomenologisk forskning. Det vil si, at jeg ikke hevder at jeg kan *vite* hvordan deltakeren opplevde en erfaring. Jeg har derfor forsøkt å uttrykke hva som er tolkninger gjennom å skrive at opplevelsene «kan foreslå» eller «kan forstås som». Dette kan sees i lys av den fenomenologisk-hermeneutiske metoden (Lindseth & Norberg, 2004) der deltakernes opplevelser av fenomenet er i fokus, samtidig som jeg gjør mine tolkninger tydelig. Tracy (2010) mener også at bruk av *flere stemmer* i prosessen kan styrke validiteten. Veileders tilbakemeldinger på tolkningene mine og videre forslag har derfor vært svært viktige for meg.

### 3.7.3 Overførbarhet

Overførbarhet viser til hvorvidt funnene har gyldighet i andre sammenhenger enn forskningskonteksten (Thagaard, 2013). Etersom intervjuene er gjennomført i en kontekst av pleie kan resultatene i første omgang overføres til omsorgsyrker. Tracy (2010, s.845) skriver i forbindelse med overførbarhet at: «Transferability is achieved when readers feel as though the story of the research overlaps with their own situation and they intuitively transfer the research to their own actions». Med andre ord er det altså hvilke situasjoner leseren selv står i som avgjør om studien har overføringsverdi. Etersom samhandling er et sosialt fenomen som tar opp i seg elementer av dialog og likeverdighet, kan en antakelse være at opplevelsene som uttrykkes i funnene kan være opplevelser flere mennesker kan relatere til.

## 3.8 Etikk

Kvale og Brinkmann (2015) påpeker at etikk i forskning er et abstrakt vurderings spørsmål der regler alltid skal oppfattes kontekstuel. Dette krever gjennomgående refleksjon hos meg som forsker i alle ledd av prosessen. Likevel er kravet om respekt for menneskeverdet og personvernet plassert i Personopplysningsloven. Av den grunn vil jeg trekke frem to temaer som er spesielt viktig i dette henseende: informert og fritt samtykke og konfidensialitet.

### 3.8.1 Informert og fritt samtykke

Formålet med et informert og fritt samtykke er at deltakeren skal få tydelig og forståelig informasjon om forskningsprosjektet og at samtykket til deltakelse skal skje uten press fra andre (NESH, 2016). Jeg sendte informasjonsskrivet til deltakerne i forkant av intervjuene, i tillegg til å starte intervjuene med en gjennomgang av hovedmomentene i skrevet, som behandling av informasjonen og muligheten for å trekke seg når som helst. Etersom jeg selv tok kontakt med deltakerne var jeg oppmerksom på å være ydmyk i kommunikasjonen og være tydelig på at jeg respekterte et nei. Smythe og Murray (2000) anbefaler også at forsker jevnlig sjekker med deltaker underveis i intervjuet om det er i orden å fortsette å snakke om et tema. Enkelte ganger opplevde jeg at deltakerne fremsto som usikker på hvorvidt de skulle si noe om mulige vanskelige opplevelser. I disse tilfellene ønsket jeg derfor å ivareta deltakerne ved å uttrykke at de ikke trengte å fortsette på temaet. Også i etterkant av intervjuet gikk jeg igjennom formålet med prosjektet for å høre om det fortsatt var i orden å bruke datamaterialet.

### 3.8.2 Konfidensialitet

Konfidensialitet og taushetsplikt innebærer at informasjonen som samles inn ikke skal spres videre på en måte som kan identifisere informantene (NESH, 2016). Opptakene ble gjort på



mobiltelefon med passord. Transkripsjonene ble også gjort tidlig for å kunne slette opptakene så raskt som mulig for å beskytte konfidensialiteten (Kvale & Brinkmann, 2015). Med inspirasjon fra NSD benyttet jeg meg av navnelister med kontaktinformasjon som hadde en kode som også sto på hver transkripsjon. Denne informasjonen ble oppbevart datamaskin med brukernavn og passord. Transkripsjonene ble derimot lagret på minnepenn og skrevet ut og oppbevart på et låst rom: dette var også det eneste stedet jeg arbeidet med transkripsjonen for å unngå at de kunne komme bort i frakt.

### 3.9 Analysemetode

Hensikten med forskningsanalyse er å komme i nærkontakt med datamaterialet og se det i nytt lys (Ryen, 2002; Thagaard, 2013). Dette innebærer også en tidkrevende og ikke-lineær prosess bestående av mange valg (Ryen, 2002). Det finnes ulike fremgangsmåter for å forstå datamaterialet og jeg har hovedsakelig latt meg inspirere av Lindseth og Norberg (2004) sin fenomenologisk-hermeneutisk metode for å analysere materiale. Denne er preget av en veksling mellom *naiv lesing* og *tematisk strukturell analyse* (Lindseth og Norberg, 2004).

En naiv lesing innebærer å lese over datamaterialet for å la seg bli beveget av det og være åpen for hva som oppleves mest fremtredende (Lindseth & Norberg, 2004). Jeg leste tekstmaterialet flere ganger og skrev ned noen stikkord om hva som beveget meg. Noen av disse var usikkerhet, trygghet, lystighet og rettferdighet. I neste omgang startet jeg den tematiske strukturelle analysen der jeg jobbet strukturert med teksten ved å markere *meningsbærende enheter* med tusj (Lindseth & Norberg, 2004). Slike enheter kan være ord, setninger og avsnitt med beskrivelser, refleksjoner, følelser og tanker som kan inneholde viktig mening (Coffey & Atkinson, 1996; Lindseth & Norberg, 2004). Deretter kondenserte jeg enhetene i form av å skrive ord eller korte fraser i margin ved siden av meningsenhetene som tydeliggjorde den *essensielle meningen* i dem (Lindseth & Norberg, 2004). For eksempel ble setningen: «Jeg syntes hun gjorde det på en måte der jeg følte meg veldig ivaretatt» kondensert til den essensielle meningen «Å bli ivaretatt». Kondensering av mening innebærer derfor både en *reduksjon* av materiale der deler av stoffet blir borte, samtidig som kondenseringen er med å *utvide* materiale ved å finne essensielle betydninger der vi kan forstå materialet i nytt lys (Coffey & Atkinson, 1996; Ryen, 2002). Lindseth og Norberg (2004) oppfordrer også til å uttrykke kondenseringen med så hverdagslige ord som mulig for å holde på følelser og tanker som vi alle kan relatere til da fenomenologien handler om erfaringer i levd liv. Dette tok jeg også med meg inn i arbeidet med å finne temaer.

Et tema er en «thread of meaning that penetrates text parts, either all or just a few. It is seen as conveying an essential meaning of lived experience» (Lindseth & Norberg, 2004, s.149). Et tema viser altså til en essensiell mening som blir funnet gjennom kondenseringene på tvers av deltakernes opplevelser. Jeg vil også referere til temaene som essensielle opplevelser. Ved å lese alle kondenseringene opp mot hverandre og vurdere hvilke som hadde likheter med hverandre fikk jeg 28 temaer. Jeg brukte så fargekoder, etter inspirasjon fra Coffey og Atkinson (1996), på temaene for å finne flere likheter og danne færre temaer med formål om å finne essensielle meninger. Ryen (2002) viser hvordan arbeid med å finne tema innebærer tolkning der forsker gjør noen valg rundt hva som fremtrer som viktig. Det vil si, hvilke deler av datamaterialet som kommer i bakgrunnen i kontrast til det som går på tvers av materialet. Jeg fikk derfor etter hvert åtte temaer. For å kondensere datamaterialet ytterligere reflekterte jeg over temaene gjennom å gjøre flere naive lesinger, som foreslått av Lindseth og Norberg (2004). Formålet med dette var å bevege meg mellom et helhetsinntrykk og en strukturell prosess som begge har fordeler og ulemper ved seg der noe kan gå tapt. Jeg sto til slutt igjen med tre tema som jeg vurderte som å fange både den naive lesingen og den tematiske strukturelle analysen.

I arbeid med å finne eksempler som kunne være mest *illustrerende* for de tre sentrale temaene som vil bli presentert i den kommende presentasjonen av funn, så jeg etter hvert at noen personers sitater fikk mindre plass i fremstillingen. Likevel vil sitatene *representere* andre deltakeres opplevelser ut fra den analytiske prosessen. I presentasjonen av funnene vil jeg bruke uttrykk som «flere deltakere» for å vise at også andre deltakere fortalte om lignende opplevelser. Når jeg betegner «deltakerne» viser jeg til opplevelser som kan forstås som å være delt av alle deltakerne.

Når jeg nå har redegjort for hvilke valg og refleksjoner jeg har gjort i forbindelse med det metodiske arbeidet, vil jeg i neste kapittel presentere funn fra datamaterialet i form av de temaer som ble dannet i prosessen. Her vil jeg presentere eksempler fra deltakerne som har vært med å bygge opp min forståelse av de essensielle meningene og opplevelsene av samhandling blant pleieansatte på sykehjem.

## 4 Presentasjon av funn

Jeg vil i dette kapittelet presentere funnene fra den fenomenologisk-hermeneutiske analysen. Ut fra denne vil jeg forsøke å besvare problemstillingen som lyder:

*Hvordan opplever pleieansatte på sykehjem samhandling med kollegaer i hverdagen?*

I møte med deltakernes fortellinger har jeg analysert frem tre essensielle meninger og temaer knyttet til samhandling. De tre er:

- 1) Å oppleve smidighet med kolleger
- 2) Å oppleve trygghet med kolleger
- 3) Å oppleve samhørighet med kolleger på tvers av yrkestittel og arbeidserfaring

*Samhandling* omhandler som tidligere nevnt de relasjonelle prosessene mellom mennesker som arbeider sammen mot et felles mål der interaksjonen bærer preg av gjensidighet og likeverdighet (Anderson 2012; Ness, 2016). Deltakerne forteller om opplevelser hvor disse kvalitetene er til stede og hvor de er svekket eller fraværende. Å få kontakt med opplevelser av svekket samhandling kan også være funn som kan hjelpe oss med å få øye på hvordan samhandlingen blir utfordret. I presentasjonen av de to første temaene, smidighet og trygghet, vil jeg bygge opp essensen av opplevelsene ved å vise til deltakernes erfaringer av både nærvær og fravær av smidighet og trygghet. Imidlertid vil det tredje tema, samhørighet på tvers av yrkestitler og arbeidserfaring, vise til det som fremtrer som et ønske blant deltakerne for at de skal oppleve samhandling. Nærmere bestemt uttrykker deltakerne et savn etter samhørighet der de forteller om negative opplevelser preget av splittelser mellom pleiere av ulik bakgrunn. Med andre ord trer opplevelsen av samhørighet på tvers av bakgrunner frem gjennom et *savn og et fravær* av denne samhørigheten.

Deltakerne har fått pseudonymene Elenor, Hedvig, Trine, Åse og Anna for å beskytte anonymiteten deres. Når jeg åpner hvert tema med et lite utdrag fra intervjuene i kursiv, er dette ment for å gi et lite inntrykk av hva temaet handler om. Andre sitater og eksempler vil derimot bli fortolket ytterligere.

### 4.1 Å oppleve smidighet med kolleger

*Alle ga det lille ekstra hele tida og du kunne stole på at det ble gjort. Det var en nydelig vakt!*  
*-Hedvig*

I samtaler med flere deltakerne ble jeg møtt med det jeg opplevde som en stor begeistring, i form av latter og smil, da de snakket om enkelte vakter som de hadde opplevd som gode ut fra

hvordan de arbeidet med kollegaene sine. Beskrivelsene av disse vaktene var at stemningen blant de pleieansatte var preget av et godt humør, der spesielt smilet ble kommentert, samtidig som de hjalp hverandre med å gjøre unna arbeidsoppgavene. Jeg har valgt å kalle denne opplevelsen *smidighet* mellom kolleger som et uttrykk for arbeidsdager som hadde en flyt og positivitet over seg. Tilsvarende vil jeg vise til erfaringer der smidigheten kan forstås som å være truet eller svekket, for å underbygge samme tema.

Et eksempel hvor smidigheten kan komme til syne kan være Hedvig sin dagvakt på sykehjemmet. Det var en helligdag da hun og kollegaene ønsket å skape hyggelig stemning for brukerne ved å dekke langbord for dem. Hun fortalte:

Alle hadde det samme målet og det var at vi skulle gi dem [brukerne] en god opplevelse (...) vi hadde det så hyggelig og koselig på jobb, alle visste hva dem skulle gjøre og det var ingen som sluntret unna eller overlot til noen andre (...) den ene bare begynte og den andre bare fortsatte: «ja, da skal jeg òg hjelpe til! (...) Jeg synes det merkes på holdningen, måten du går på, du smiler og er lystig, at du går til verket med ei sånn holdning om at det her, det her er en «piece of cake», det får vi til. (Hedvig)

I denne erfaringen legger jeg merke til to komponenter som kan forstås som å forsterke hverandre. Den ene er hvordan kollegaene kontinuerlig arbeidet og *hjalp* hverandre med oppgaver på veien mot et mål, i lys av utdragene: «ingen sluntret unna» og «da skal jeg og hjelpe til!». Den andre komponenten er hvordan Hedvig forteller: «Jeg synes det merkes på holdningen». Når hun forteller at denne er preget av smil og lystighet, kan en tolkning være at holdningen og humøret er med å forme og forsterke en opplevelse av at kollegene *ønsker* å hjelpe hverandre i god vilje. Denne måten å jobbe på, der alle hjalp til i god vilje, kan også tolkes som et uttrykk for likeverdige relasjoner ved at alle kan være like viktig for hverandre og få hjelp av hverandre. Det at målet var felles, i lys av Hedvigs frase om at «alle hadde det samme målet», peker også spesielt mot samhandling som nettopp tar for seg det å arbeide sammen mot et delt mål (Ness, 2016). Ut fra hva Hedvig forteller fremstår ikke målet å ha blitt uttalt eksplisitt, men en tolkning kan være at målet kommer til uttrykk og «merkes» gjennom smidigheten av gjensidig hjelp og smil.

Denne smidigheten ved smil og hjelp kan også forstås ut fra andre deltakeres fortellinger. For eksempel fortalte Anna om en dagvakt der hun arbeidet med en annen pleier:

Da var det kjempetravelt, men hun jeg jobbet med gjorde det hun skulle og jeg gjorde det jeg skulle (...) Vi avtalte på forhånd hvilke pasienter vi skulle ta, men også at vi skulle ringe om hjelp og spørre, og så hjalp jeg henne med halve stellet av [en] pasient og så hjalp hun meg på grunn av forflytning og sånn da (...) Hun smilte hele tiden og det gjorde jeg også. (Anna)

Til forskjell fra Hedvigs historie viser Annas eksempel hvordan hun og kollegaen *både* fordelte oppgaver på forhånd og hjalp hverandre underveis. Denne avtalen og at de skulle spørre om hjelp kan forstås som et uttrykk for et delt mål for dagen, det vil si, et mål om å komme igjennom oppgavene *ved hjelp av hverandre*. Ettersom Anna forteller at begge to smilte «hele tiden» kan en rimelig tolkning være at Anna satte pris på denne måten å arbeide på. En tolkning kan være at smilet kan være resultatet av en god fordeling og gjensidig hjelp. En alternativ tolkning kan også være at smilet underveis i arbeidet kan ha gjort det enklere å spørre om hjelp ettersom smilet kan forstås som et uttrykk for god vilje. I eksempelet fremstår også likeverdigheten som å være tilstede ettersom Anna forteller hvordan de to pleierne uttrykte åpenhet mot å hjelpe hverandre etter hvilke behov de to hadde underveis, for eksempel hjelp til forflytning og stell. Smidighet kan forstås som en opplevelse ved denne erfaringen som fremsto å bære preg av en flyt og gjensidig hjelp mellom de to kollegaene.

Det å smile sammen fra starten av dagen kan også forstås som et godt utgangspunkt å arbeide sammen med oppgavene *senere* på dagen. Trine fortalte hvordan hun og noen kollegaer hadde startet en arbeidsdag med å dele og le av sine følelser om å være trøtt:

Vi hadde det litt artig for alle sa: «åh, jeg er så trøtt i dag», «ah jeg er også det» (...) vi så litt komisk på det at da, at, «ja da får vi bare ta det som det er da!» [ler] (...) liksom det at vi alle var i samme sko, at vi alle følte «ahh, vil ha den her dagen overstått» gjorde kanskje at vi var litt mer forstått med hverandre (...) det var som en undersetning på at: la oss bare komme oss igjennom den her dagen og la oss samarbeide så godt vi kan (...) så jeg gikk hjem og tenkte bare: i dag gikk jo kjempebra! (Trine)

Det at kollegaene var åpne om sine like følelser av å være trøtt kan forstås som å gi effekten av å være «litt mer forstått med hverandre», som Trine forklarer. Spesielt det å være i «samme sko» med å være trøtt kan forstås som et uttrykk for likeverdighet i relasjonene mellom kollegene der alles tanker fikk komme frem og bli møtt med forståelse. Å se «litt komisk på det» kan videre være en beskrivelse på å uttrykke godt humør sammen, der latter og smil kan være en rimelig tolkning, noe som også kan underbygges ut fra hvordan Trine ler på lydopptaket når hun forteller om dette. Selv om fortellingen på en måte kan handle om å føle seg forstått, tolker jeg det som at det å ha det «artig» sammen ved å le og smile kunne være med å *forsterke* opplevelsen av å føle seg forstått. Humøret kan slik forstås som en viktig komponent i historien. Delingen og humøret kan forstås som å være med å snu trøttheten til en stå-på-vilje der kollegaene forberedte seg på hjelpe hverandre, ut fra Trines kommentar:

«la oss samarbeide<sup>12</sup> så godt vi kan!». Denne uttalelsen kan også forstås som et uttrykk for et delt mål om å komme seg igjennom dagen ved hjelp av hverandre. Denne helheten av hjelp, deling av følelser og humør kan på samme måte som eksemplene ovenfor peke på en opplevelse av smidighet mellom kollegaene.

Likevel kan opplevelsen av smidighet gjennom hjelp og humør fremstå som å bli forstyrret noen ganger. Det vil si, til tross for vennlige kolleger som tilbyr hjelp kan noen av deltakernes erfaringer vise hvordan det kan være vanskelig å ta imot hjelp fra andre ettersom det å arbeide *alene* kunne oppleves som en måte å vise egen *dyktighet*. Et eksempel kan være Trines erfaring. Hun fortalte at hun noen ganger har tenkt at kollegaene tilbyr seg å hjelpe henne fordi hun er «treg», noe som kan gjøre det vanskeligere for henne å ta imot hjelpen. Dette kan forklares nærmere med et eksempel der Trine ble tilbudt hjelp av en kollega, men der Trine spurte kollegaen om hensikten hennes ved tilbudet:

Jeg spurte den personen som ville hjelpe meg: «men du hjelper meg ikke fordi at du synes jeg er treg?»  
Og da sa personen: «neinei, det er bare fordi at vi vil bli fortere ferdig og du manglet en person [bruker] så hvorfor ikke» [humrer lett] (...) så vi fikk en god snakk om det og så ble jeg mer avslappet om det (...) Du tenker at du alltid står alene (...) du er som regel i en gruppe og som regel er det meningen at man skal samarbeide, men det er noen ganger man tenker at «jeg har satt den der oppgaven, nå må jeg klare den selv» (...) du vil vise at du er dyktig og flink, at du kan gjøre oppgavene i tide, eller selv da.  
(Trine)

Når Trine forteller at de fikk «en god snakk» og når jeg hører på lydopptaket at hun humrer på en lett måte, kan en tolkning være at tilbudet og praten med kollegaen ble formidlet med humør og en vennlighet. Godt humør kan som tidligere nevnt forstås som et uttrykk for god vilje eller ønske om å hjelpe. Da kollegaen påpekte at Trine manglet en person og at de (pleieansatte) ville «bli fortere ferdig», kan dette forstås som et uttrykk for en smidighet ved å hjelpe hverandre etter behov og i god vilje. Det at Trine spurte om kollegaen syntes hun var «treg» kan imidlertid tolkes som at Trine vurderte kollegaens tilbud som en tilbakemelding på at Trine ikke hadde arbeidet *raskt nok*. En tolkning kan derfor være at det oppstår et dilemma mellom å gjøre oppgavene selv og å motta hjelp fra andre. På den ene siden kan det ligge en viten om å «samarbeide» i en gruppe, som Trine kommenterer. Dette kan innebære å bli tilbudt hjelp, noe Trine kommenterer videre: «På den her avdelingen er dem kjempeflink til å si, selv om dem kanskje har tatt sine [brukere] så er de veldig sånn «hvor langt er du kommet,

---

<sup>12</sup> Både Trine og andre deltakere snakket om samarbeid som en måte å hjelpe hverandre på ved å se hverandres behov, noe som kan sees i motsetning til definisjonen av samarbeid som jeg tidligere viste til av Ness (2016) der samarbeid snarere kan handle om å gjøre hver sine oppgaver til fellesskapets gode. Ut fra Ness (2016) velger jeg å forstå samarbeidet som deltakerne fortalte om, med kvalitetene av gjensidig hjelp, som uttrykk for samhandling. Samarbeid kan være et mer brukt begrep for å snakke om de samme prosessene, også ut fra min egen erfaring.

trenger du hjelp?» (Trine). Ved å si at de er «kjempeflink» tolker jeg utsagnet fra Trine som å peke på at hun setter pris på å bli tilbudt hjelp. På den andre siden kan Trines kommentar om at man tenker at «jeg har satt den her oppgaven, nå må jeg klare den selv» forstås som at hun opplever at hun selv har ansvar for å bli ferdig med *sine* oppgaver. Når Trine også forteller at «du vil vise at du er dyktig og flink, at du kan gjøre oppgavene i tide eller selv» kan dette tolkes som at det å arbeide alene kan være forbundet med å være flink i jobben. En forståelse kan derfor være at frykten for å være «treg» i motsetning til «dyktig» ved å gjøre oppgavene selv, kan bli en *utfordring* for smidigheten og samhandlingen som er preget av gjensidig hjelp. I lys av likeverdigheten kan en tolkning være at Trine først ikke opplevde å være like verdifull som kollegaen ved at hun mistenkte at kollegaen tenkte hun var «treg», det vil si, at hun ikke arbeidet like raskt som de andre. Videre kan eksempelet forstås som at det først var et fravær av et delt mål mellom pleierne; Trines mål om å gjøre unna sine oppgaver på egen hånd kan ha vært annerledes enn kollegaens mål om at pleierne skulle komme i havn med oppgavene ved gjensidig hjelp. Imidlertid kan «en god prat» som de fikk om situasjonen forstås som å skape en mer delt målsetting om å hjelpe hverandre i arbeidet, noe som kan ha *gjenopprettet* likeverdigheten der begges stemmer kom til uttrykk, samt at også smidigheten fremsto som å bli gjenopprettet ettersom Trine senere forklarte at hun tok imot kollegaens tilbud om hjelp.

Smidigheten kan ytterligere bli forstyrret ved å oppleve *mangel på hjelp* fra kolleger. Dette var noe flere deltakerne kommenterte. Det vil si, jeg ble presentert for erfaringer der opplevelsen av smidighet fremsto som å være fraværende og *savnet*. Jeg vil bruke Trines eksempel også her ut fra hvordan hun beskrev følelsene sine med en tydelighet som jeg mener kan illustrere også andres opplevelser. Trines fortalte at hun hadde arbeidet mye med to kollegaer på en avdeling som hun opplevde som vanskelig å be om hjelp fra:

Altså, du kunne spørre dem, men du fikk et «ah...» [sukker] Da følte jeg meg liten, litt som at, «nei, hvis jeg skal få sånn respons gidder jeg ikke å få hjelp av deg!» Man vil heller høre «ja, selvfølgelig vil jeg hjelpe deg!» Det er det man vil høre, istedenfor «ja jeg kommer snart...» (...) altså du hører det på stemmeleiet, på stemmen. (Trine)

Med sukket fra Trine som høres på lydopptaket mens hun beskriver responsen fra kollegaene da hun ba om hjelp, kan en forståelse av erfaringen være at Trine opplevde avvisning fra kollegene. Dette kan ytterligere underbygges i lys av hvordan Trine beskriver at hun følte seg «liten». En tolkning av å føle seg «liten» kan være at Trine ikke opplevde å ha like stor verdi som kollegaen ettersom Trines behov ble avvist. Likeverdigheten kan slik komme til syne gjennom sitt fravær. Når hun forteller hva hun heller ville høre et «ja, selvfølgelig vil jeg

hjelp deg!» forstår jeg utsagnet som et ønske om en større smidighet i form av humør og hjelp uten slike avvísninger på veien. Stemmeleiet, som Trine vektla, kan sees i motsetning til smilet ved hjelpen i de foregående eksempler.

Jeg har i dette temaet forsøkt å vise hvordan erfaringer fra deltakerne gjorde at ordet *smidighet* mellom kolleger som arbeider sammen i pleien fremstår som en essensiell mening av samhandling i sykehjemhverdagen. I neste tema vil jeg vise hvordan en essensiell opplevelse av *trygghet* også kan komme til syne i deltakernes beskrivelser.

## 4.2 Å oppleve trygghet med kolleger

*...og hun pleieren sa: «du er jo så flink med pasientene!» og da tenker jeg at, ja, da har jeg gjort en bra jobb denne helga. Det følte veldig bra! -Anna*

Å oppleve trygghet med kolleger man arbeider sammen med mot et mål kan forstås som en opplevelse ved samhandling med tanke på samhandlingens relasjonelle aspekter (Ness, 2016). Erfaringer med å få ros i en arbeidskontekst fremstår som å være med å skape *trygghet* hos deltakerne. Imidlertid beskrev en deltaker en erfaring med å få respons på noe hun hadde glemt, i motsetning til ros, men som også kunne medføre trygghet gjennom måten responsen ble gitt. Det vil si, erfaringen kan forstås som å skape en opplevelse av at det er *trygt å gjøre feil*. Tryggheten kan imidlertid fremstå som å bli svekket til tider, der noen deltakeres opplevelser med å få kritiske tilbakemeldinger kan tolkes som å handle om *utrygghet*.

### 4.2.1 Å føle seg trygg i møte med kollegaer

Å få ros for hvordan det er å jobbe med hverandre og hvordan man utfører jobben sin, fremstår som viktig for deltakerne. For eksempel fortalte Hedvig at hun syntes det var viktig å spre godt humør på jobb. Humør ble også presentert i forrige tema som smidighet, men viser her til en annen vinkling, nemlig gjennom *tilbakemelding* på humør som kan skape trygghet. Hedvig fortalte at hun ble glad da hun fikk ros for humøret sitt:

Jeg fikk en tilbakemelding da jeg skulle på senvakt og noen sa til meg: «jeg er så glad for at jeg skal jobbe med deg, da blir det artig» (...) da kjente jeg at jeg ble i veldig godt humør da, for det er egentlig sånn jeg er og når noen ser det og registrerer det, og jeg da kan gjøre deres hverdag bedre; det gjør noe med meg. Da kjenner jeg at jeg blir glad og det kan henge i hele vakta det altså. (Hedvig)

Ros fremstår her som å skape en god opplevelse for Hedvig ettersom hun forteller at hun ble i «veldig godt humør» og «glad» av rosen hun fikk. Når hun også forteller at «det gjør noe med meg», kan en tolkning være at det gode humøret hun får i møte med rosen ikke bare handler om humør, men også om en grunnleggende opplevelse av å være *trygg* på jobb, i møte med rosen. Dette kan underbygges ved hennes refleksjon om at noen «registrerer» hvordan hun



egentlig er, noe som kan peke på en opplevelse av å bli sett for sine kvaliteter. Dette kan skape en trygghet om at hun har kolleger som ser og gir henne verdi. Likeverdigheten kan altså forstås som å være til stede. Om ikke en delt målsetting knyttet til arbeidsoppgaver er synlig i dette eksempelet, kan en tolkning være at rosen skaper en delt målsetting om å ha det gøy på jobb, ved å få ros på at man er «artig» å jobbe sammen med.

Mens Hedvigs eksempel kan illustrere flere deltakeres fortellinger rundt det å bli sett i hverdagen, kan andre deltakeres eksempler med ros i større grad handle om å skape trygghet gjennom en *bekreftelse* på at man har tatt gode valg og gjør en god jobb. Dette kan igjen forstås som en måte å skape trygghet. Et eksempel på dette kan være Trines fortelling. Trine beskrev en episode der hun sto ovenfor et valg da en bruker hadde falt og slått seg. Brukeren virket å være i grei form ettersom «han var bevisst og kunne snakke for seg», som Trine fortalte. Imidlertid var hun noe usikker på om hun skulle ringe legevakt ettersom brukeren var i såpass grei form. Hun valgte til slutt å gjøre det og fortalte kollegaen sin om avgjørelsen:

(...) da sa jeg det til kollegaen min: «åh, føler bare liksom at jeg har narret legevakta til å komme», og da sa kollegaen min at «det var bra du gjorde det likevel (...) at du ringte, det hadde du helt rett i, Trine.» Og det er jo ros på en måte. (Trine)

Ut fra eksempelet kan en tolkning være at det å få en bekreftelse fra kollegaen hjalp Trine til å føle seg *tryggere* i avgjørelsen sin. Dette kan sees ytterligere i hennes påfølgende refleksjoner ut fra eksempelet ovenfor.

Du får en liten lykkerus av å vite at de ville gjort det samme, du blir glad av å høre det (...) jeg var kanskje ikke usikker, men jeg ville ha en bekreftelse på at det jeg gjorde var bra nok eller om jeg var helt feil på den (...) du selv kan føle deg litt liten en gang i blant. (Trine)

Når Trine forteller om en følelse av å være «litt liten en gang i blant» og at hun får en «lykkerus» av å høre at hun tar de samme avgjørelser som andre, kan dette ytterligere forstås som å underbygge en opplevelse av trygghet. Med andre ord, en siste bekreftelse på avgjørelser selv der hun ikke er «så usikker» kan tolkes som å bikke henne over i tryggheten. Trines beskrivelse av å være «litt liten» gir grunnlag for en tolkning om at rosen og tryggheten den kan gi også handler om å føle verdi på jobb. Ved å sette utsagnet om å være «litt liten» i kontrast til gleden det gir av å vite at andre «ville gjort det samme», kan derfor likeverdigheten komme inn i tolkningen. Det vil si, å ta samme valg som andre kan medføre at man føler seg like verdifull som andre. I tillegg kan bekræftelsen fra kolleger forstås som en mulig delt målsetting om å si ifra en gang for mye enn for lite til legevakten.

Noen ganger fremstår rosen imidlertid som å ha spesielt stor betydning for å skape trygghet hos de pleieansatte. Annas eksempel viser hvordan ros i en utfordrende tid betydde

mye for henne. Hun fortalte at hun hadde fått en tekstmelding av en kollega etter å ha følt liten mestring på jobb en vakt da de arbeidet sammen:

Jeg begynte å grine på jobb da, og da sendte hun meg en melding etterpå om at jeg var så flink og at hun likte så godt å jobbe med meg (...) det ble litt varmt i hjertet mitt (...) jeg ble jo veldig lei meg på jobb da, jeg var veldig redd for at jeg ikke gjorde ting bra, men det var utrolig godt å få den meldingen (Anna)

I kontrasten fra å være lei seg på jobb til å gjøre det «varmt» i hjertet, kan en tolkning være at en opplevelse av større trygghet ble dannet. Videre kan en tolkning av eksempelet være at det å være redd for at man ikke har gjort «ting bra», slik Anna påpeker, kan gi en opplevelse av å ha liten verdi. Da Anna derimot fikk en rosende melding kan en tolkning være at hun kunne føle mer verdi, i lys av at hun fortalte at det var «utrolig godt å få den meldingen». På den måten kan likeverdigheten som preger samhandlingen forstås som å bli styrket.

Selv om flere av deltakere fortalte om følelser som kan forstås som trygghet i møte med *ros*, beskrev en deltaker en opplevelse knyttet til å få en bemerkning på noe hun hadde glemt som en situasjonen som også kan forstås som å være preget av trygghet. Åse fortalte om en episode på jobb der hun fikk et spørsmål fra en annen pleier om at hun hadde glemt å ta ut høreapparatene til en bruker:

Hun gjorde det egentlig på en veldig fin måte (...) hun sa det sånn: «har du husket å ta ut høreapparatene?» [åpenhet i stemmen] «Har hun høreapparat? Det visste ikke jeg», sa jeg [ler] (...) Jeg visste ikke det så vi begynte å le (...) men da ble det på en måte en sånn morsom ting også (...) det at vi kunne le av det sammen var veldig fint, syntes jeg, da var det liksom ikke så fælt, selv om jeg syntes synd på den brukeren da, stakkar! (...) Jeg har husket å ta de ut siden! (Åse)

Erfaringen kan forstås som en tilbakemelding og kritikk som *potensielt* kunne gitt Åse opplevelsen av at hun ikke gjorde en god jobb, i lys av hvordan hun forteller at det «liksom» ikke var «så fælt». Når hun forteller at pleieren spurte på en «veldig fin måte» kan en forståelse være at spørsmålet ikke opplevdes som truende der Åse, ved å lytte til lydopptaket, gjengir kollegaens stemme med en positivitet og åpenhet (som likevel ikke kan gjengis bedre med ord). Dette kan videre forstås i lys av hvordan Åse forteller at det ble en «sånn morsom ting også» der de sammen kunne le. En tolkning kan derfor være at erfaringen handler om trygghet ettersom det kan gis et inntrykk for at det er trygt å gjøre feil, gjennom det som kan forstås som en åpenhet og vennlighet fra kollegaen og at de kunne le sammen av episoden. Den delte latteren kan også forstås som et bilde på likeverdighet der kollegaene kan møte hverandre og dele sine følelser om en hendelse.

#### 4.2.2 Å føle seg utrygg i møte med kollegaer

En essensiell opplevelse av trygghet kan også forstås ut fra hvordan tryggheten kan være truet. Flere deltakere fortalte om opplevelser knyttet til *kritiske bemerkninger* som fremstår som å skape *utrygghet* ut fra måten kritikken ble formidlet på. Et eksempel på dette er Trines historie. Da Trine var på vei av vakt kom en kollega bort til henne og spurte henne om en oppgave som ikke var blitt gjort:

[Kollegaen] sa: «men har du ikke fått gjort det ennå?» og jeg bare liksom: «nei det har jeg ikke» (...) det var liksom den måten hun sa det på, mer sånn, hvorfor har du ikke gjort det? (...) jeg vet ikke om hun ville ha et svar på det, jeg ga henne ikke noe svar, men jeg synes det var litt dårlig gjort av den personen (...) det er så mange andre ting som du har gjort da, så det blir en litt ekkel følelse når dem sier noe sånt. (Trine)

Gjennom spørsmålet «men har du ikke fått gjort det ennå?» kan en tolkning være at kollegaen vektla hva som *ikke* hadde blitt gjort av Trine. Dette kan forstås som å skape negative følelser for henne i lys av at hun forteller at det var «litt dårlig gjort» og at det ble en «litt ekkel følelse» i møte med kollegaens spørsmål. En tolkning kan derfor være at spørsmålet kan skape en utrygghet i Trine ved at kollegaen ikke legger merke til hva Trine faktisk har gjort. Et delt mål om hvilke oppgaver som er viktige å få gjort kan derfor være fraværende i eksempelet. Tolkningen om utrygghet kan underbygges ut fra Trines videre fortelling:

Jeg ble jo mer stresset på en måte, mer stresset til dagen etterpå, kanskje at andre kollegaer tenker sånn om meg (...) jeg merket at jeg ble litt nervøs for, jeg vil gjerne vise den personen at jeg kan gjøre bedre da. (Trine)

Med tanker om at «andre kolleger tenker sånn om meg» og at hun uttrykker følelser av å være «stresset» rundt dette, kan utryggheten komme ytterligere til syne. En tolkning er at Trine blir utrygg på hva også de andre kollegaene tenker når en kollega kommenterer hva som ikke er gjort. Ringvirkningene kan derfor vokse ut av situasjonen. Gjennom utsagnene om at hun må «vise den personen» at hun «kan gjøre bedre» kan disse tolkes som et fravær av likeverdighet i møtet mellom de to. Det vil si at refleksjonene hennes kan gi uttrykk for å føle mindre verdi enn kollegaen ettersom Trines egne prioriteringer ikke var i fokus for samtalen og at hun må vise hva hun er god for slik at hun kan *bli* oppfattet av som en som gjør godt arbeid. Det vil si, at hun på det tidspunktet kan ha opplevd at hun ikke var like god som kollegaen, noe som kan være en forklaring også for den «ekle» følelsen Trine forteller om.

Et annet eksempel på opplevelser som kan forstås som utrygghet kan illustreres med Annas erfaring. Hun fortalte om en episode på kjøkkenet på avdelingen sin der hun opplevde å få motstridende tilbakemeldinger fra to kollegaer gjennom kjefting. Hun fortalte:

(...) hun ene sa til meg: nå synes jeg du bruker for mye tid på kjøkkenet, du må bruke mer tid på pasienten», og jeg sier «okey, greit». Litt sånn kjeft da. Og så når den andre kom etterpå sa hun: «herlighet, du må bruke mer tid på kjøkkenet og rydde her, ser du ikke at det er rotete her, du kan ikke gå ifra det sånn». Da følte jeg liksom: «men jeg har akkurat fått beskjed at jeg må ta mer vare på pasientene «(...) og så blir det aldri bra liksom. (Anna)

Noe av formidlingen i Annas eksempel kan handle om en opplevelse av utydelighet på hva som forventes i arbeidet gjennom motstridende tilbakemeldinger. Dette fremsto som å føre til forvirring der det ikke produsertes noen gode løsninger sammen med kollegaene; istedenfor fikk hun kommandoer, i lys av fraser som «du må». Når det ikke blir uttrykt noen interesse eller invitasjon til å høre om Annas egne vurderinger, svekkes også samhandlingen ved at kollegaene sammen ikke finner noen vei videre. Et felles mål om hva som var gode prioriteringer i arbeidet kan sees som å være fraværende i lys av de motstridende tilbakemeldingene. Når Anna forteller at «det aldri blir bra», kan «det» referere til hva hun gjør i arbeidet. Gjennom måten beskjeden fra kollegaene kom på, i form av «ser du ikke at det er rotete her», kan dette forstås som å gi en opplevelse av ikke å ha verdi, gjennom å få «kjeft» eller negative bemerkninger for at hun ikke har lagt merke til det hun burde i jobben. Ut fra dette kan en tolkning være at det skapes en utrygghet i møtet med kollegene. Det vil si at hennes valg «aldri» blir bra nok for de andre. Likeverdigheten kan slik synes å være fraværende der Annas prioriteringer fremstår som å komme bak kollegaenes prioriteringer.

I dette temaet har jeg forsøkt å beskrive og tolke en opplevelse av samhandling gjennom trygghet som tema. I neste tema vil jeg gå nærmere inn på fellesskapet mellom kolleger og hvordan det påvirkes ut fra ulik mengde av erfaring og de tre yrkestitlene som arbeider sammen, nemlig assistenter, helsefagarbeidere og sykepleiere.

### **4.3 Å oppleve samhörighet på tvers av yrkestitler og arbeidserfaring**

*Som assistent føler jeg at jeg er litt underdanig liksom, jeg må adlyde mer hva de andre sier.*  
-Anna

Flere deltakere snakket om utfordringer knyttet til det å arbeide sammen på tvers av yrkestitlene assistent, helsefagarbeider og sykepleier, samt med personer av mer yrkeserfaring enn dem selv. Fortellingene fremstår som å uttrykke et *savn* etter en arbeidsplass der de pleieansatte kan fungere som en enhet preget av likeverdighet der alles stemmer blir hørt til tross for ulikheter i tittel og erfaring. Jeg har derfor valgt å kalle denne opplevelsen *samhörighet* som uttrykk for en opplevelse av *å høre sammen*.

Jeg vil påpeke at eksemplene som vil presenteres også kan forstås som opplevelser knyttet til de to foregående temaene, trygghet og smidighet, ettersom eksemplene vil ta opp i seg erfaringer med kritikk og manglende hjelp. *Forskjellen* fra de foregående eksemplene er likevel at deltakerne der verken kommenterte yrkestittel eller arbeidserfaring. Jeg ønsker nå å *fremheve* yrkestittel og ulik arbeidserfaring i et eget tema ettersom denne tematikken ble kommentert av flere deltakere og fremsto som et viktig aspekt ved opplevelser av samhandling, eller rettere sagt fraværet av den. Imidlertid kan en rimelig antakelse være at pleierne som arbeidet godt sammen i eksemplene ovenfor også besto av ulike yrkestitler og ulik erfaringsbakgrunn ettersom arbeidshverdagen trenger og har pleiere med ulik bakgrunn. Likevel kan et spørsmål være: hvorfor ble *ikke* deltakernes yrkestittel og erfaringsmengde kommentert i de positive erfaringene? En tolkning kan være at når samhandlingen fungerer, med for eksempel gjensidig hjelp, kan pleiernes bakgrunn bli uvesentlig; samhörigheten på tvers av yrkestittel og arbeidserfaring kan potensielt tre frem.

Et eksempel der det dukket opp refleksjoner om betydningen av yrkestitler, kom fra Anna. Hun fortalte om en dag på jobb da de kun var to pleiere på avdelingen. Anna er assistent og arbeidet med en sykepleier. Mens sykepleieren var borte fra avdelingen store deler av dagen, fortalte Anna at hun ble stående med pleieoppgavene:

Jeg så at hun bare satt på PCen og på internett med «administrativt arbeid», som hun kalte det. Og når jeg spurte om hun kunne hjelpe så sa hun bare: «jeg har ikke tid». Og vi skal jobbe sammen (...) Jeg tror hun har en forståelse om at hun bare skal gjøre sykepleieroppgaver. Når vi er to stykker så kan jeg ikke gjøre alt det andre alene (...) Selv om jeg er assistent så respekterer jeg at det er enkelte oppgaver jeg ikke kan gjøre, men at man likevel deler på oppgavene (...) Mange ganger er det slik at du blir satt til å gjøre ganske mye mer enn den andre gjør for den personen har makt til å si at du skal gjøre det (...) Jeg smilte ikke hele dagen jeg var på jobb og det gikk jo utover andre beboere. (Anna)

Ved å se på Annas refleksjon om at «vi skal jobbe sammen» opp mot sitatet «jeg kan ikke gjøre alt det andre alene» kan Annas refleksjoner tolkes som et *savn* etter å jobbe og høre sammen i større grad enn de gjorde. Samhörigheten mellom de to på tvers av tittel virket derfor å være liten der de to jobbet hver for seg, mot Annas ønske. Dette kan underbygges ved at Anna forteller at hun ikke smilte «hele dagen». Når Anna poengterer at hun «er assistent» kom også yrkestittel på banen. Det at Anna bemerker at hun «respekterer» at hun ikke kan gjøre enkelte oppgaver kan forstås som at Anna var innforstått med at hun ikke kunne gjøre det «administrative arbeidet» som sykepleieren gjorde. Likevel kan en tolkning være at det ligger mistillit og mistanker fra Anna i situasjonen, i lys av hvordan Anna sier: «administrativt arbeid», som hun kalte det». Det vil si, at det kan være noe annet enn hva Anna ville kalt det.

Mistilliten og mistankene kan underbygges ved å se hvordan Anna forteller at det er viktig at «man likevel deler på oppgavene». Nærmere beskrevet kan en tolkning være at det ligger en opplevelse av at kollegaen *kunne* hjulpet Anna i tillegg til det «administrative arbeidet», men at sykepleieren gjemte seg bak dette arbeid i lys av sin tittel og oppgaveansvar. I dette eksempelet ligger det også en implisitt informasjon om at både sykepleier og pleieassistent deler på pleieoppgaver, selv om sykepleier i tillegg må gjøre «administrativt arbeid».

Da Annas ønsker om hjelp ble avvist, samtidig som fortellingen kan bære mistanker om at sykepleieren satt mer enn hun trengte på PC-en, kan en tolkning være at likeverdigheten opplevdes mindre. Det vil si, at Anna kanskje opplevde at hennes ønsker om hjelp var mindre viktige enn sykepleierens prioriteringer, noe som kan gi en opplevelse av å ha mindre verdi. *Maktaspektet* kommer også til syne ved at Anna forteller at «den personen har makt til å si at du skal gjøre det». Selv om Anna ikke eksplisitt forteller at sykepleieren beordret henne, kan en tolkning være at det ligger en implisitt forståelse av hvem som kan bestemme hva hvem skal gjøre. Det vil si, når pleieoppgaver *må* gjøres og sykepleieren går unna avdelingen med oppgaver bare hun kan gjøre, som det ble sådd tvil om viktigheten ved, kan det ligge en implisitt fordring fra sykepleieren om at Anna *må* gjøre «alt det andre», som hun sier.

En måte å forstå situasjonen kan være ved å stille spørsmål om opplevelsen kunne vært annerledes dersom sykepleieren hadde vært åpen om hvorfor det «administrative arbeidet» måtte gjøres; kunne samhørigheten på tvers av bakgrunner opplevdes større da? Den eneste *kommunikasjonen* som fremkommer i møtet slik Anna forteller det var at hun fikk til svar at kollegaen ikke hadde tid da Anna spurte om hjelp. En tolkning kan være at mistenksomheten mot kollegaene stiger med manglende kommunikasjon, noe som igjen kan gå utover opplevelsen av samhørighet; samhandlingen og samhørigheten får dermed vanskeligheter. Med pleiere som ikke arbeider tett sammen kan også det felles målet i samhandlingen bli svekket. I eksempelet kan en tolkning være at sykepleieren hadde mål om «administrativt arbeid» mens Anna hadde mål om pleiearbeid, eller å jobbe sammen med sykepleieren, uten at det ble kommunisert hvordan begges mål kunne forenes på noen måte.

Hedvigs fortalte også om en erfaring som hun knyttet opp mot yrkestitler. I motsetning til Annas eksempel handlet ikke Hedvigs historie om avlastning av arbeid, men snarere om å ta *avgjørelser* sammen i arbeidet. Hedvig og en kollega hadde en dag utført et stell av en bruker der det var nødvendig at to pleiere var med i deler av stellet, ut fra hva Hedvig fortalte. Da brukeren skulle på toalettet under stellet vurderte Hedvig og kollegaen hennes det slik at det var nok at én av dem sto ved siden av toalettet med brukeren, på grunn av fallfare, mens den andre kunne re opp sengen. Rett etter stellet hadde en sykepleierkollega kommet opp til

Hedvig, som er helsefagarbeider, og fortalt at hun hadde registrert et avvik på stellet. Et avvik fra rutiner blir skrevet ned og sendt til leder med mål om forbedring, fortalte Hedvig.

Sykepleieren hadde i forkant skrevet en rutine for hvordan stellet skulle foregå som ikke Hedvig og kollegaen hadde fulgt eller visste om. Hedvig fortalte:

(...) da fikk jeg en trussel om at det var registrert avvik på oss. «Jeg så at dere ikke har overholdt det som jeg har sagt vi skal gjøre», sa hun [sykepleieren] og gikk. (...) da går du automatisk i forsvar, og tenker: «men jeg har ikke gjort noe galt» (...) Det var fryktelig, du føler selv at du tar en riktig beslutning, en riktig avgjørelse, og så skal hun angi kollegaen sin fordi vi ikke gjør som hun har bestemt. (...) da tenker jeg: oj, da er ikke avviket her for å forbedre rutinene, da er det for å ta meg eller oss da. (Hedvig)

At kollegaen gikk uten at det ble en samtale rundt saken, kan tolkes som en avvisning av Hedvigs tanker der disse ikke ble invitert inn til en felles vurdering. En tolkning kan være at opplevelsen av å være en likeverdig kan ha blitt svekket for Hedvig ut fra hvordan hun forteller at hun gikk «automatisk i forsvar» og snakker om å bli angitt og få en «trussel». Med andre ord, en tolkning kan være at Hedvig opplevde å være av *mindre verdi* i lys av at hennes vurderinger ikke ble vektlagt hos sykepleieren, men snarere ble rapportert inn uten samtale. Når Hedvig også kommenterer at hun tenkte at avviket ikke var «for å forbedre rutinene», men for å «ta» henne, kan en tolkning være at det å ha et felles mål om å samtale om og utøve god eldreomsorg ikke ble opplevd av Hedvig; snarere kan situasjonen ha blitt opplevd som et personangrep. Et *savn* etter samhörighet på tvers av yrkestitler der pleierne derimot kan snakke sammen om oppgavene, kan forstås ut fra Hedvigs videre refleksjoner:

Sykepleieren mener at hun innehar så mye mer kunnskap enn meg da (...) Noen ganger kan jeg savne veldig mye det lagspillet og den teamholdningen, for her er det veldig sånn, vi skal jobbe veldig individuelt og da mister vi på en måte den team følelsen (...) For meg ble det en veldig rar opplevelse å oppleve at det er veldig hierarki her da, du blir på en måte delt inn etter utdanning. (Hedvig)

Når Hedvig forteller at «sykepleieren mener at hun innehar så mye mer kunnskap enn meg», kan sitatet tolkes som et uttrykk for en opplevelse av at sykepleieren brukte den høyere utdanningen sin til å beordre Hedvig i oppgaver som Hedvig selv mente hun var i stand til å ta gode avgjørelser på. Et opplevd «hierarki», som Hedvig peker på, kan forstås som maktutøvelse på grunnlag av utdanning, som Hedvig synes å koble til sykepleierens avgjørelse og trussel. Det vil si, fordi sykepleieren har høyere utdanning kan hun også avfeie Hedvigs vurderinger, slik sitatet av Hedvig kan tolkes. Dette kan forstås som å medføre et *savn* etter «teamholdningen» som Hedvig her snakker om. Nettopp denne teamholdningen

kan underbygge samhørighet som tema der kollegaene i større grad kan høre sammen i arbeidet, som i en enhet med et felles mål.

Mens de to foregående eksemplene har pekt på utfordringer med utgangspunkt i yrkestittel, snakket noen av deltakerne om hvordan *både* yrkestittel og erfaring kan medføre utfordringer. Et eksempel på dette kan være Elenors erfaring. Elenor er sykepleier og fortalte om sine opplevelser med det som kan forstås som en manglende samhørighet på tvers av bakgrunner hos pleierne:

Jeg vil jo si at det er hjelpepleiere som har jobbet her i 25 år kanskje (...) og som de andre har tydelig respekt for da (...) Hvis andre kommer med forslag til hva som skal gjøres på avdelingen så blir det ofte sett ned på og ikke blir hørt da, at disse sterke personene overtar og sier at: «nei, sånn kan du ikke gjøre det, det har vi ikke gjort før og vi må jo bare fortsette som vi har gjort det» (...) Jeg har for eksempel opplevd å få korreks på at: «håndkle skal ligge her og der», og da spør jeg meg selv: «hvorfor jobber de her, for sin egen del eller brukerne?»

Dette sitatet kan gi grunnlag for ulike tolkninger. Ettersom Elenor trekker frem tittelen og arbeidserfaring kan en tolkning være at Elenor legger merke til tittel og erfaring i seg selv som en utfordring og splittelse mellom pleiere. På den andre siden sier Elenor «disse sterke personene», noe som kan peke på at det er noe i personene selv som utgjør utfordringene. Likevel kan en alternativ forståelse være at det foregår en dynamikk mellom personenes opptreden og bakgrunnen de har i tittel og erfaring. Det vil si, at de kan forsterke hverandre der personer kan være «sterke» også på bakgrunn av tittel og erfaring, ettersom Elenor vektlegger disse aspektene i hennes opplevelser.

Vanskeligheten med å arbeide sammen kan forstås gjennom frasen om at andre pleieres ideer ofte blir «sett ned på», noe som kan tolkes som en avvisning av andre. På den måten kan ordet «respekt» som Elenor bruker vise til en negativ opplevelse der pleierne opplever at deres forslag blir avvist. Med andre ord kan denne responsen tolkes som ikke å innby til gjentakelse, noe som fremstilles som «respekt». En tolkning kan videre være at respekten kan vise til en opplevelse av ujevnhet i makt. Dette kan igjen tolkes som manglende likeverdighet der de erfarne hjelpepleiernes ideer forstås som å være av mer verdi enn andres. Ut fra dette kan også Elenors opplevelse gi en nyanse av «hierarkiet» som Hedvig beskrev ved at Elenor peker på hvordan de erfarne hjelpepleierne kunne oppleves som en gruppe som får «respekt». Altså fremtrer ikke «hierarkiet» så tydelig oppbygget ut fra å se på flere deltakers opplevelser. Vektleggingen av pleiernes bakgrunn kan peke på manglende samhørighet der yrkestitlene og erfaringen skaper et skille i den forstand at kollegaene ikke spiller på lag og hører på hverandre. Dette kan videre underbygges i setningen der Elenor spør



om hjelpepleierne jobber «for sin egen del eller brukerne». Denne «egendelen» kan tolkes som en måte å fremheve seg selv med sin makt fremfor å være åpen til hverandres ideer. Dette kan synes å svekke et delt mål om eldreomsorg ved at Elenor peker på hvordan det som er viktig for disse hjelpepleiere å markere rutiner av og gi «korreks» for, kan bli viktigere enn brukerne. På den måten kan mindre samhørighet på tvers av yrkestittel og arbeidserfaring også sees i forbindelse med hva Elenor kan oppleve som svekket eldreomsorg.

I dette tema har jeg behandlet utfordrende opplevelser hos deltakerne som har vektlagt yrkestitler og arbeidserfaring på sykehjem i beskrivelsene sine. Deltakerne har i denne forbindelse uttrykt det som kan forstås som et *savn* etter samhørighet på tvers av ulike titler og erfaringsmengder. Jeg vil i neste avsnitt gi en kort oppsummering over funnene.

#### **4.4 Temaene oppsummert**

Jeg har gjennom de tre temaene som omhandler *smidighet, trygghet og samhørighet* ønsket å formidle essensielle meninger rundt samhandling i hverdagen basert på hva deltakerne har fortalt. Gjennom smidigheten har erfaringer med hjelp og smil vært spesielt fremtredende. I temaet om trygghet har jeg fokusert på erfaringer som fremstår som å gi en opplevelse av å føle seg trygg i møte med kolleger. Her har ros blitt løftet opp som trygghetsskapende for pleieansatte, men også at trygghet kan komme fra konstruktiv kritikk på at det er i orden å gjøre feil. Andre kritiske bemerkninger har imidlertid fremstått som å fremme usikkerhet og utrygghet gjennom måten de ble formidlet på. Til slutt har jeg gjennom opplevelsen av samhørighet løftet frem eksempler som peker på utfordringer med å arbeide sammen på tvers av arbeidserfaring og yrkestitler. I neste kapittel vil jeg drøfte aspekter ved disse funnene i lys av teori med formål om å forstå hva opplevelsene kan være uttrykk for på et overordnet nivå.



## 5 Drøfting

Analysen har vist hvordan smidighet, trygghet og samhørighet kan være essensielle opplevelser av samhandling blant pleieansatte. I dette kapittelet vil jeg drøfte funnene i analysen ut fra tidligere forskning og teori der jeg søker å forstå opplevelsene av samhandling blant pleieansatte på et overordnet nivå med teoretiske perspektiver. Jeg vil her ta utgangspunkt i de analytiske temaene der jeg «låner» aspekter ved funnene og setter de sammen til to nye hovedtemaer. Med denne strukturen har jeg en hensikt om å løfte frem aspekter ved funnene som kan ha likheter i seg på bakgrunn av teori. I det første hovedtema ønsker jeg å løfte frem funnene av trygghet og smidighet, gjennom ros og praktisk hjelp, som jeg mener kan peke på en *avhengighet mellom pleieansatte*. I det andre hovedtemaet ønsker jeg å diskutere hvordan *maktrelasjoner mellom pleieansatte* kommer til syne i funnene av trygghet og samhørighet, der jeg ser på aspektene kritikk og splittelser mellom ulike yrkestitler og arbeidserfaring. Med denne inndelingen av diskusjonen mener jeg ikke å vise at avhengighet mellom mennesker ikke er tilstede i maktrelasjonene eller at maktrelasjonene ikke er tilstede i avhengigheten. Med inndelingen ønsker jeg snarere å løfte frem aspekter ved funnene som kan forstås som å være *spesielt meningsfulle* for henholdsvis teori om avhengighet og makt. Slik er inndelingen en avgrensning og en spissing med formål om å øke innsikt i funnene ut fra fremtredende teoretiske aspekter.

### 5.1 Avhengigheten mellom pleieansatte

I funnene ovenfor ble trygghet og smidighet trukket frem som opplevelser av samhandling. I dette hovedtemaet vil jeg gå nærmere inn på rosen i tryggheten og hjelpen i smidigheten. Jeg vil diskutere disse aspektene ved funnene i lys av teori om hvordan individet er *avhengig* av andre menneskers ord og handlinger i et fellesskap for føle seg verdifull og kunne utvikle seg.

#### 5.1.1 Ros i et samhandlende fellesskap

Med funn knyttet til ros fra kolleger uttrykte deltakerne det som kan forstås som trygghet. Ros, positive tilbakemeldinger eller positiv respons handler om å formidle noe man ser i den andre som man anser som positivt (Øiestad, 2004). Hvorfor er ros viktig for oss og hva kan den bety for samhandlingen?

For å gå nærmere inn på dette kan Maslows (1943) teori om motivasjon være et utgangspunkt. Mennesker har som tidligere nevnt et grunnleggende behov for å være del av et fellesskap med andre mennesker. Å føle oss akseptert i et fellesskap er også nødvendig for å kunne utvikle en følelse av å ha *verdi* som person (Maslow, 1943; Øiestad, 2009). Øiestad (2004) mener at det er *lettere* å føle aksept når man får ros fra andre på våre bidrag i verden.

Dette er fordi vi gjerne ser positiv respons som en indikasjon på at vi er verdifulle for andre og slik får være del av et fellesskap. Ros fra andre kan dermed være en måte å tydeliggjøre at man inkluderer hverandre, noe som kan forstås som å *anerkjenne* hverandre; dette kan gi oss en *bekreftelse* på at vi hører til i et fellesskap og er verdifulle (Øiestad, 2004). Dette peker på hvordan vårt innhold som tanker og bidrag, som vi får ros for, legger grunnlag for hvorvidt vi opplever oss selv som verdifulle som personer. Bekreftelsen fra andre kan derfor peke på en *avhengighet* av andre mennesker. Når Kvalsund (1998) mener avhengighet handler om ansvar, kan man si at vi gir andre mennesker noe ansvar for at vi kan føle oss verdifulle.

Hvordan kan rosen forstås som del av samhandling? Gjennom å gi en positiv bekreftelse på noe en annen har gjort kan dette forstås som et uttrykk for at avsender stiller seg sammen med mottakeren i en enighet om hva som er godt utført arbeid. På den måten kan rosede bekreftelser skape opplevelsen av å stå *sammen* i jobben, fremfor å stå *alene*. På den måten trer samhandlingen frem der fellesskapet tar ansvar sammen fremfor at én person står alene. I denne forbindelse er det nyttig å huske at avhengigheten er en del av gjensidigheten (Kvalsund, 1998), som altså er en sentralt del av samhandling. Det vil si, at vi er avhengige av andres ord for å skape gjensidighet.

Videre, når det filosofiske grunnlaget for samhandling handler om *likeverdighet* mellom personene (Anderson, 2012), vil også tryggheten og følelsen av verdi i seg selv være viktig for samhandlingen. Det vil si, at personene i relasjonen skaper trygghet for hverandre og gir hverandre opplevelser av verdighet gjennom å rose hverandre. Om ikke opplevelsen av å være *like verdige* nødvendigvis skapes, kan verdigheten i alle fall forstås som å økes. Anderson (2012) skriver i denne forbindelse at den gjensidige verdsettelsen kommer til uttrykk gjennom hvordan menneskene i relasjonen responderer til hverandre, og som jeg viste ovenfor kan det være lettere å føle seg verdsatt gjennom ros. Når Bubers (1964) I-Thou-forhold bærer i seg en verdsettelse og interesse for den andre, kan også rosen forstås som et slikt forhold ved at en person viser oppmerksomhet mot den andre, et Du. Videre kan teori om *sosial støtte* legge grunnlag for å forstå hvordan rosen kan medføre opplevelser av å være et verdsatt Du. *Emosjonell støtte* viser til en måte å uttrykke støtte på gjennom å gi blant annet anerkjennelse og oppmuntring (Dalgard et al., 1995; Taylor, 2011). Med funnene som viser gleden ved ros kan ros være et uttrykk for en slik støtte. Rosen kan også forstås som en *informativ støtte* ettersom denne omhandler tilbakemeldinger, noe ros altså er (Taylor, 2011).

Anderson (2012) skriver at anerkjennelsen og verdsettelsen av hverandre kan skape en opplevelse av å tilhøre et fellesskap som den enkelte vil *delta i og ta delt ansvar for*. På den måten kan samhandling preget av ros som skaper verdighet hos den enkelte forstås som å *avle*

enda mer samhandling med aktive og ansvarlige personer. Når Kvalsund (1998) påpeker at gjensidigheten forutsetter uavhengighet i form av personer som har kontakt med sine tanker, ønsker og behov og kan uttrykke dem, kan dette foreslå at gjensidigheten trenger trygge individer som kan føle at de, med deres bidrag, har en verdifull plass i verden og kan delta i verden. Avhengigheten kan dermed utvikle uavhengigheten eller som Øiestad (2004, s.13) skriver: «vi er avhengige av andres bekreftelse og støtte for å bli selvstendige individer». Dette er også utviklingsperspektivet Kvalsund (1998) viser til gjennom persondimensjonene.

For å underbygge den økte ansvarsfølelsen ytterligere kan Albert Banduras (1977, 2006) teori om mestringsstro være nyttig. Bandura (1977, 2006) mener at erfaringer av *mestring* kan skape mestringsstro til at man kan mestre tilsvarende oppgaver senere. I lys av funnene under temaet trygghet kan vi se hvordan deltakerne uttrykte at de følte de hadde gjort en god jobb når de fikk ros. På den måten kan rosen tolkes som å gi både opplevelser av mestringsstro og kan gi senere mestringsstro, noe som også støttes av tidligere forskning på tilbakemeldinger og mestringsstro (Van Waeyenberg, Decramer, & Anseel, 2015; Wang & Wu, 2008). Funnene i studien min viser imidlertid ikke hvordan deltakerne bidro mer på jobb på bakgrunn av ros, for eksempel gjennom å fortelle erfaringer om å ta mer initiativ som følge av rosen. Likevel kan følelsene deltakerne beskrev som gode i møte med ros gi en *indikasjon* på at de følte seg tryggere i arbeidet, noe som igjen kan føre til at de gjentar og videreutvikler handlingene de fikk ros på. Dette kan også forstås på bakgrunn av Maslow (1943) som viser at mestringsbehovet kommer etter inkludering i fellesskapet, noe som kan legge grunnlag for å forstå mestringsstro som å komme fra aksept fra andre mennesker.

Albert Ellis (1996) sine tanker kan imidlertid nyansere bildet av verdien vi gir oss selv i møte med andres ord og handling. Ellis (1996, s.150) skriver at mennesker må: «fully accept themselves as valuable and enjoyable humans whether or not they are self-efficacious and whether or not others approve of or love them». Dette kan moderere diskusjonen ved å vise at ikke all egenverdi må avhenge av andre. Dette kan også forstås som en kritikk av Maslow (1943) og Øiestad (2009). Likevel påpeker Maslow (1943) og Øiestad (2009) at noen vil ha mindre behov for andres bekreftelse enn det andre har, avhengig av hvilket stadium i behovspyramiden man befinner seg på. Til forskjell fra Ellis (1996) mener de likevel at behovet vil være der hele tiden, i ulik styrke. Dette kan foreslå at for noen kan tryggheten gjennom ros være en oppmuntring og påminner om å ha verdi, mens for andre kan den være nødvendig for å bekrefte at man er verdifull. Funnene fra studien kan indikere begge deler, der deltakerne både uttrykte opplevelser av ros som oppmuntring og ros som bekreftelse.

Hvilke implikasjoner kan rosen i funnet av trygghet ha for samhandling blant pleieansatte? Ut fra Maslows (1943) behovspyramide vil fellesskapet og bekræftelsene være del av alles behov, om enn i ulik grad og til ulike tider. Ros kan derfor forstås som å være en viktig del av samhandlingen på både sykehjem og andre arbeidsplasser for å skape trygghet og følelsen av verdsettelse, noe som kan medføre økt mestringstro og økt ansvarsfølelse. Når Lau (2008) påpeker i sin rapport fra norske sykehjem at anerkjennelse er viktig for arbeidsmiljø kan tryggheten, som kommer til uttrykk gjennom ros i min studie, være med å belyse dette ytterligere. På bakgrunn av Ilstad (1981) som mener sosial støtte kan dempe angst og stress, kan ros som emosjonell støtte peke ytterligere på et mer helsevennlig arbeidsmiljø. Ved å sette ros i sammenheng med teori om avhengighet og verdighet i møte med andre, kan rosen fremstå som langt mer enn en oppmuntring i hverdagen; den kan være med å danne skape verdighet i samhandling.

Jeg har nå diskutert hvordan trygghet, manifestert gjennom ros, er en viktig del av å føle seg akseptert og verdsatt av kolleger. Mens dette kan peke på en avhengighet mellom pleieansatte, vil jeg også beholde dette avhengighetsperspektivet inn i neste del der jeg vil diskutere hvordan smidighet, erfart gjennom hjelp fra kollegaer kan forstås som avhengighet i en arbeidskontekst og hva dette kan gjøre med fellesskapet i samhandlingen.

### 5.1.2 Pleieren i et smidig og hjelpende fellesskap

Et av studiens funn, opplevelsen av smidighet, erfares ved at det er viktig å få hjelp med arbeidsoppgaver i hverdagen. Hjelpen kan være nyttig å diskutere i lys av teorier om hvordan mennesker møter hverandres behov der jeg spør: hva kan denne hjelpen bety i samhandling?

Når mennesker handler sammen i gjensidighet er fleksibilitet en karakteristikk, skriver Kvalsund og Meyer (2005). En opplevelse av smidighet kommer til uttrykk gjennom at de pleieansatte opplevde å være fleksible med å hjelpe hverandre i arbeidet, i form av å avlaste hverandre med oppgaver eller bistå hverandre i stell. Å bli tilbudt eller få hjelp med et *smil*, fremsto også som sentralt i funnet om smidighet. Shelly Hagens (2011, s.17) blikk på kroppsspråk kan her være nyttig der hun skriver at kroppsspråk er en sentral del av kommunikasjonsprosessen mellom mennesker og kan forstås som den nonverbale kommunikasjonen som sender ut signaler: «What you are saying without saying a word». Smilet er et uttrykk for kroppsspråk og kan ha forskjellige betydninger: Hagen (2011) skiller for eksempel mellom et falsk og et ekte smil. Ettersom funnet av smidighet viser at smilet var en viktig del av de gode opplevelsene med hjelp, kan dette være uttrykk for at deltakerne

forsto smilene som *genuine*. På den måten kan en tolkning være at deltakerne opplevde et oppriktig ønske fra kollegaen sin om å yte hjelp. Hjelpen kan dermed bli forsterket av smil.

Denne opplevelsen av andres *genuine* ønske om å hjelpe kan også her foreslå et *I-Thou-forhold* (Buber, 1964). Interessen for den andre som et uttrykk for verdsettelse, som altså karakteriserer I-Thou-forholdet, kan komme til uttrykk gjennom å legge merke til hva kollegaen arbeider med og ved å vise åpenhet mot å hjelpe personen. Det Friedman (2002) kaller et *nærvær* mellom personene kan derfor komme til syne gjennom denne oppmerksomheten. Gleden som ble uttrykt av deltakerne knyttet til hjelp kan dermed forstås på et høyere nivå som å være en opplevelse av at andre er interessert i deg og verdsetter deg, og er åpen til å svare på dine behov for hjelp. Teori om sosial støtte kan også underbygge hvordan hjelp kan være uttrykk for verdsettelse. Nettopp *materiell støtte* som handler om assistanse i oppgaver, kan være uttrykk for å gi den andre en opplevelse av å være verdsatt (Dalgard et al., 1995; Taylor, 2011). *Dialogen*, som viser til kommunikasjonen i et I-Thou-forhold (Buber, 1964), kan videre forstås som å ha vært til stede i deltakernes eksempler. I dialogen kan begges behov få komme til uttrykk og bli hørt og reflektert over av hverandre (Buber, 1964). Ved at noen deltakere både snakket om fordeling av oppgaver i starten av vaktene, i tillegg til å hjelpe hverandre etter hvilke behov pleierne hadde underveis, kan dette legge grunnlag for å forstå disse funnene som bilde på dialog og I-Thou-forhold, som er fundamentet for gjensidighet og samhandling (Anderson, 2012; Kvalsund & Allgood, 2008). Det er likevel viktig å påpeke at jeg kun har hatt tilgang til en persons fortellinger i denne forestilte dialogen. Hvorvidt en dialog har vært til stede, i de andre kollegaenes perspektiv, kan derfor ikke påberopes på noen måte. Imidlertid kan deltakernes opplevelser bære preg av gjensidig interesse og engasjement for hverandre. Funnene som peker på betydningen av smidighet kan slik foreslå et samhandlende fellesskap der de pleieansatte bistår hverandre fremfor at man blir stående *alene* med hver sine oppgaver. Dette kan forstås som en mer relasjonell prosess mellom de pleieansatte enn hva *samarbeid* ville innebære, ut fra Ness (2016) som mener samarbeid kan bety å ha ansvar for sine egne oppgaver.

Det å bli stående alene i oppgavene var likevel erfaringer flere av deltakerne beskrev, som i analysen ble forstått som en mangel på smidighet. Mens det å få hjelp med arbeidsoppgavene kan forstås som å føle seg verdsatt, kan følgelig *mangelen* på hjelp indikere det motsatte. Å bli avvist med forespørsel om hjelp kan derfor forstås som en avvising av personens behov, noe som også kan oppleves som en avvising av personens verdi, i lys av Buber (1964) og Øiestad (2009). Når et *I-it-forhold* viser til hvordan en av personene i relasjonen ikke er viktig for den andre, kan derfor avvising av forespørsel om hjelp forstås

som et It-it-forhold fremfor et I-Thou-forhold (Buber, 1964). Med utgangspunkt i deltakernes opplevelser knyttet til å bli avvist ved forespørsel om hjelp, der blant annet frasen «da følte jeg meg liten» ble brukt, kan disse underbygge en tolkning om at avvisningen på et høyere nivå kan handle om føle seg lite verdsatt. I-it forholdet innebærer at Jeget setter sine behov over den andres, hvilket kan forstås som en negativ utøvelse av makt der den andre, objektet, blir stående uten å bli hørt eller å føle seg styrket ut av forholdet.

Dette betyr imidlertid ikke at mennesker alltid må etterfølge andres behov for at andre skal føle seg verdsatt. Kanskje har ikke en kollega tid til å hjelpe en annen kollega på grunn av et nødvendig ærend. Et gjensidig forhold forutsetter nettopp at personene også har kontakt med egen uavhengighet og egne behov samtidig som personene er interessert i hverandre (Kvalsund & Allgood, 2008). En forskjell mellom dette scenarioet og funnene som handler om smidighet kan likevel ligge i hvordan avvisningen ble formidlet. For det første peker funnene på viktigheten av stemmeleiet, noe som er et uttrykk for kroppsspråk som slik kan bære i seg avvisning utover ord (Hagen, 2011). Et eksempel på dette var sukking. Dette kroppsspråket kan også sees i motsetningen til det tidligere nevnte smilet forstått som et genuint ønske om å hjelpe. For det andre kan funnene foreslå at det var lite *dialog* mellom pleierne som ba om hjelp og mottakeren som responderte med avvisning. I dette fraværet kan en tolkning være at *monologen* (Buber, 1964) snarere karakteriserte møtet der kun egne behov var i fokus. Det vil si, det fremsto ikke som at de aktuelle pleierne vurderte hverandres behov og kommuniserte at de forsto hverandre. For å snu på bildet kan et spørsmål være om avvisningen av hjelp hadde opplevdes annerledes om stemmeleiet hadde hatt en mer åpen tilnærming og der årsaken til avvisningen ble forklart i en samtale preget av dialog. Dette er for å foreslå hvordan avvisning, som vil være uunngåelig, likevel kan gjøres på en måte som ivaretar begge behov for å bli hørt og forstått og som slik kan medføre mindre smerte.

Aspekter i funnene knyttet til hjelp kan også belyses ut fra Kvalsunds (1998) personteorie. Kvalsund og Meyer (2005) påpeker at vi hele tiden beveger oss mellom avhengighet, uavhengighet og gjensidighet. Det vil si, at vi i et øyeblikk kan ønske å være selvstendige og uavhengige av andre, for eksempel ved å arbeide på egen hånd, før vi kan trenge hjelp fra andre, som et uttrykk for avhengighet. I deltakernes opplevelser knyttet til smidighet kan det imidlertid komme til syne hvordan bevegelse fra uavhengighet til avhengighet kunne skape smerte der bevegelsen ikke ble gjensidig erkjent. Å bli avvist i forespørsler om hjelp, altså avhengighet, kan forstås som å bli satt ufrivillig tilbake til uavhengigheten der pleierne ikke ønsket å være. En tolkning kan derfor være at en *negativ uavhengighet* blir skapt, der en av personene søker å være mer uavhengig enn den andre enn



hva den andre ønsker (Kvalsund & Meyer, 2005). En alternativ tolkning er også at en *negativ avhengighet* skapes der en av personene søker å være mer avhengig i form av å ønske hjelp (Kvalsund & Meyer, 2005). Når gjensidigheten innebærer både avhengighet og uavhengighet, kan derfor møter med kollegaer som avslår forespørsel om hjelp, uten dialog, peke på mindre gjensidighet i møtet. Uavhengigheten kan også sees i lys av Bogen og Liens (2015) rapport fra sykehjem som viste hvordan det å være opptatt med egne oppgaver kunne fremstå som viktigere enn å hjelpe andre. Funnene fra min studie kan derfor utdype rapporten ved å belyse opplevelser som trer frem ved å bli avvist fra hjelp, noe jeg har foreslått kan bety å føle seg mindre verdsatt. Med andre ord kan hjelpen bety mer enn å bli ferdig med arbeidsoppgavene tidlig; den kan også berøre menneskets behov for å føle seg hørt og sett som en verdig person.

En bevegelse mellom avhengighet, uavhengighet og gjensidighet som derimot ble gjensidig anerkjent, kan illustreres med Trine som uttrykte bekymring for at andre så henne som «treg» da hun ble tilbudt hjelp. Å arbeide alene, som hun gjorde, kan altså forstås som uavhengighet. Ved å bli mistenksom på hvorvidt tilbudet om hjelp fra kollegaen var et uttrykk for at hun var «treg» kan dette peke på avhengighet av hva andre mener om en. Ved å spørre kollegaen sin om baktanken ved hjelpen ga deltakeren uttrykk for at tankene hennes ble møtt av kollegaen der de sammen pratet om at hjelpen ikke hadde noen negativ baktanke. Dette førte også til at deltakeren tok imot hjelpen. Eksempelet kan slik være et bilde på en dialog og en gjensidighet der begge stemme kom til uttrykk og ble møtt av hverandre. Eksempelet kan derfor belyse hvordan persondimensjonene hele tiden er i bevegelse. Når personene i relasjonen møter hverandre i denne bevegelsen og er gjensidig enig i hvilken dimensjon man befinner seg i kan dette skape en samhandling og gode opplevelser, ut fra dette eksempelet.

Denne deltakerens eksempel var en illustrasjon av hva også andre deltakere fortalte om å ville arbeide selvstendig som et uttrykk for å være dyktig på jobb. Med fokus på å arbeide alene i uavhengighet kan dette bli problematisk for gjensidigheten. Kvalsund og Allgood (2008) mener gjensidighet sjelden blir tatt på alvor i en verden der individualisme, som kan forstås som uavhengighet, står sterkt. Øiestad (2004, s.13) beskriver hvordan idealet om selvstendighet kan kollidere med vår medfødte behov for støtte og fellesskap:

Selvstendighet og selvrealisering er ettertraktede idealer i vår tid. Men det er problematiske idealer fordi vi lett forføres til å hoppe bukk over grunnleggende menneskelige behov som behovet for tilknytning og fellesskap. Det er blitt nesten tabu å innrømme hvor avhengige vi faktisk er av andre mennesker.

Med andre ord kan sitatet utdype Kvalsund og Allgoods (2008) problematisering av individualiteten ved å peke på selvstendigheten som et ideal. Selv om det ene hovedfunnet i studien, hvor opplevelsen av smidighet er fremtredende i opplevelsen av samhandling og

hovedsakelig peker på gleden av å få hjelp i arbeidet, kan andre deler peke på nettopp denne tanken om å måtte jobbe alene for å vise dyktighet. Dette kan slik være en utfordring for samhandling. Ikke minst vil avvisning av å få hjelp på samme måte være en utfordring for gjensidigheten ettersom vi er avhengig av hverandre, som Øiestad (2004) viser ovenfor.

Hvilken implikasjoner kan funnet om hjelp gjennom smidighet ha for samhandling? Bogen og Lien (2015) skriver at informantene i deres intervjustudie på sykehjem pekte på viktigheten av at det skal være lett å avlaste hverandre i perioder. Min studie kan være med å bekrefte dette, samtidig som mine funn også peker på at hjelp er mer enn bare hjelp i seg selv: den kan vitne om en arbeidsmåte der pleierne kan føle seg *verdsatt* i form av å få tilbud om avlastning og bistand i arbeidet. Denne materielle støtten (Ilstad, 1981) kan derfor sees som et uttrykk for et I-Thou-forhold (Buber, 1964) der mottakeren kan føle seg som et verdsatt Du. Betydningen av dette funnet kan være med å forstå hvorfor vi trenger hjelp i hverdagen, annet enn å være effektiv på arbeid; hjelpen kan snarere berøre oss som mennesker. Også Bogen og Lien (2015) viser at god dialog rundt arbeidsoppgavene er viktig. På samme måte kan også mine funn bekrefte dette, i tillegg til gi mer innsikt i hvordan dialogen kan se ut eller være fraværende i praksis gjennom måten kollegaene responderer til hverandre på.

Jeg har i dette hovedtema diskutert teoretiske grunnlag som kan brukes for å belyse opplevelser knyttet til ros og hjelp blant pleieansatte. Disse to aspektene ved funnene av trygghet og smidighet deler noen sentrale likheter i form av avhengigheten vi har av andre mennesker for å føle oss som verdsatt og som en del av et fellesskap. I neste hovedtema vil jeg flytte fokus fra avhengigheten, selv om den også vil være underliggende i forståelsen, og diskutere hvordan *maktstrukturer* kommer til uttrykk i funnene av smidighet og samhørighet.

## **5.2 Maktrelasjoner mellom pleieansatte**

Et hvert møte er preget av makt der makten kan være både positiv og negativ, påpeker Kvalsund (2003a). Imidlertid skriver Kvalsund (2003b) at det er den negative makten fra andre som gjerne kommer i fokus for oss der vi kan føle oss maktesløse. Jeg ønsker i dette hovedtema å løfte frem aspekter ved funnene der den negative makten kan forstås som å være spesielt fremtredende og formende for deltakernes opplevelser av samhandling. Formålet med å løfte frem den negative makten er å bli oppmerksom på hvordan den kan komme til uttrykk for å øke bevissthet mot hvordan den kan unngås. Jeg vil ta utgangspunkt i Allgood (2003) og Kvalsund (2003a) sine tanker om at makt kan utøves på flere nivåer. Jeg vil her bruke begrepet personnivå for å snakke om kvaliteter av makt i et møte mellom to personer. Her vil jeg diskutere opplevelser av *kritikk* mellom pleieansatte, som kommer til uttrykk gjennom de

essensielle opplevelsene av trygghet og samhørighet. Deretter vil jeg ta et ekstra blikk på opplevelsen av samhørighet i form av å løfte makten opp til et institusjonalisert nivå på grunnlag av *yrkestittel og arbeidserfaring*. Jeg spør: hvordan kan makt komme til syne i disse funnene og hvordan kan den påvirke samhandlingen?

### 5.2.1 Makten i negative tilbakemeldinger

Å få negative tilbakemeldinger, ofte kalt kritikk, handler om å få respons på at det man har gjort ikke er tilfredsstillende (London, 2015; Øiestad, 2006). Vi kan dermed føle at våre bidrag i verden blir avvist, noe som kan forstås som en avvising av vår person, som jeg også pekte på i forbindelse med avslag av hjelp. Vår opplevelse av aksept og verdi kan dermed trues (Øiestad, 2006).

Kluger og Nenisi (1996) fant i sin metaundersøkelse av de fleste vil unngå kritikk fordi det kan føre til en opplevelse av maktesløshet. Maktesløshet er det motsatte av aksept, mener Øiestad (2006). Maktesløshet ved kritikk kan relateres til funnene av trygghet og samhørighet der noen deltakere beskrev følelser av å bli «stresset» og «usikker» eller at det man gjør «aldri blir bra nok». Selv om de fleste opplevelsene knyttet til kritikk i disse funnene ble beskrevet som negative, ble imidlertid en opplevelse av kritikk uttrykt som å skape trygghet. Det var da Åse beskrev det som kan forstås som en kritikk av at hun hadde glemt å ta ut et høreapparat hos en bruker.

For å kunne forstå mer av kritikken som ga negative opplevelser, kan det først være nyttig å se på hvordan kritikk derimot kan oppleves *positivt*, slik eksempelet med høreapparatene kan vise. Kritikk av hverandres handlinger vil være nødvendig til tider, påpeker Øiestad (2004, 2006). Det vil si, at vi kan dra nytte av tilbakemelding for å utvikle oss i samspill med andre og kunne gi mer av oss selv. Teori om sosial støtte peker også på tilbakemeldinger, positive og negative, som en måte å verdsette personen på og for å hjelpe personen videre (Dalgard et al., 1995). Kritikk kan innebære en *positiv makt* i form av at avsender gir noe av seg selv til den andre, som egne kunnskaper, der makten utøves for å hjelpe personen til opplevelser av selvkontroll (Kvalsund, 2003a). Spørsmålet er likevel hvorvidt mottakeren selv opplever å ha verdi og makt i eller etter møtet. Her kan annen teori gi noen perspektiver. Øiestad (2006, s.139) påpeker at det må ligge en *aksept* i kritikken for å øke sannsynligheten for at kritikken blir mottatt med en følelse av å ha verdi: «Det er bare når du har en god følelse av å være akseptert og verdsatt at du har mot til å ta kritikk». På den ene siden kan sitatet vise til hvordan vår egen opplevelse av aksept, med utgangspunkt i hvor vi hovedsakelig befinner oss i Maslows (1943) behovspyramide, kan forme hvorvidt vi møter

kritikk som truende eller hjelpende. På den andre siden kan sitatet peke på hvorvidt *måten* kritikken overleveres på er preget av aksept. Dette kan foreslå at kritikk kan oppleves som positiv makt avhengig av hvordan den blir *formidlet*. Og ettersom vi alle gjerne vil ha bekreftelser fra andre på vår verdi, som jeg viste i forrige tema, kan dette peke på viktigheten av å formidle kritikk med aksept i bunnen (Øiestad, 2006). Denne aksepten og verdsettelsen kan også belyses med teori om konstruktiv tilbakemelding som gjerne bærer i seg vennlighet og presisjon om hva som kan forbedres og hvorfor (London, 2015). Når London (2014) videre presiserer at mottaker av konstruktiv kritikk gis mulighet til å kommentere, kan dette peke på en dialog og I-Thou-forhold (Buber, 1964). Altså kan *konstruktiv tilbakemelding, I-Thou-forhold, dialog og positiv makt* ha store likheter ved sin grunnleggende holdning om å ivareta menneskets verdi, som altså er verdigrunnet også for samhandlingen.

Et eksempel fra funnet av trygghet som kan vise til positiv makt i kritikk er eksempelet med Åse som fikk et spørsmål om hun hadde husket å ta ut høreapparatene til en bruker. Ved å se på aspekter i møtet, som at kollegaen spurte Åse med en det som kan forstås som en vennlighet og åpenhet i stemmeleie, kan dette foreslå et uttrykk for en konstruktiv tilbakemelding (London, 2015). Denne vennligheten kan forstås som en måte å ivareta og akseptere Åse gjennom vennligheten (Øiestad, 2006). En tolkning kan også være at åpenheten i måten å stille spørsmålet på kan ha blitt opplevd som mindre truende der deltakeren uttrykte at hun svarte kollegaen med ærlighet om at hun hadde glemt høreapparatene. Åpenheten kan slik forstås som å invitere til dialog mellom to personer med kontakt med seg selv og som samtidig hører hverandre. Altså kan I-Thou-forholdet og gjensidigheten være til stede. Ved at de deretter begynte å le sammen kan dette legge ytterligere grunnlag for å kunne føle aksept og verdighet i møtet ved å kunne dele følelser. En tolkning kan være at de gjennom latteren kunne ha kontakt og være på samme nivå i makt der ingen ler av den andre. Kontakten, slik den formuleres av Kvalsund (2003a), peker på et møte der begge kan berike hverandre.

Kvalsund (2003a) påpeker imidlertid at det kan finnes negative aspekter innenfor positiv bruk av makt. Allgood (2003) viser hvordan det kan være nødvendig med litt tid for seg selv, med tilbaketrekning fra kontakt med en annen person, for å reflektere over den andres makt før man kan oppleve makten som positiv og vende tilbake til personen, slik bildet av bølgebevegelsen er formulert av Kvalsund (2003a). Tilknyttet eksempelet med høreapparatet kan en tolkning være at Åse potensielt kunne føle seg angrepet i øyeblikket hun fikk spørsmålet, i lys av hvordan hun brukte ordet «fælt» om å glemme noe slikt for brukeren. Gjennom en tilbaketrekning kan dette negative aspektet ha blitt reflektert over og blitt forbigått av en opplevelse av positiv makt ut fra en aksept fra kollegaen gjennom vennlighet.

Måten tilbakemeldingen ble overført kan da ha gjort det tryggere å returnere til kontakt med kollegaen ettersom deltakeren ga uttrykk for at tilbakemeldingen var hjelpende. På den måten kan tilbakemelding ha gitt henne egenkontroll (Kvalsund, 2003a) til å gjøre bedre arbeid.

Aspekter ved dette møtet med kritikk kan derimot kontrasteres til de negative møtene i funnene av trygghet og samhörighet. Kritikk som gis med et menneskesyn om at den andre er et objekt man kan kjeftte på for ikke å gjøre oppgaver på en gitt måte, kan knyttes til et I-it-forhold (Buber, 1964) og destruktiv kritikk (London, 2015). Jeget er her ikke interessert i å se Du-ets behov og tanker i situasjonen eller bevare personens verdighet. På den måten kan mottakeren av kritikk oppleve at han ikke har verdi for den andre gjennom å få sine tanker avvist. Dette kan peke på negativ makt i form av en motivasjon om å kontrollere den andre (Kvalsund, 2003a). Med et formål om å kontrollere kan dette knyttes til en monolog der den ene tar mer plass (Buber, 1964). Også Øiestad (2006) påpeker at kritikk gjerne gis i diskusjon der personene ikke hører på hverandre, men får utløp for sine frustrasjoner om den andre. Ved ikke å høre på hverandre kan dette forstås som to parallelle monologer. Med andre ord kan det være et nært forhold mellom *destruktiv kritikk*, *negativ makt*, *I-it-forhold* og *monologer*.

Med utgangspunkt i eksemplene i funnene der deltakerne uttrykte negative følelser ved kritikk, kan det fremtre noen fellesnevner. Selv om jeg ikke kan vite intensjonen til avsenderen i deltakernes historier, hva de omtalte kollegene tenkte, kan handlingene beskrevet av deltakerne si noe om hvordan disse opplevde situasjonen og legge grunnlag for en drøfting av hvordan negativ makt kan være del av kritikken. Også Allgood (2003) påpeker at opplevelsen av makt avhenger om den oppleves å ha kommet begge til gode. Et eksempel var Annas erfaring med å bli kjeftet på for ikke å gjøre riktig mengde kjøkkenoppgaver, noe som altså er uttrykk for destruktiv tilbakemelding (London, 2015). Et annet eksempel var Hedvigs opplevelse av trussel om avvik på et stell hvor situasjonen fremsto som «ferdig snakket» uten videre samtale. En fellesnevner i disse to situasjonene kan være hvordan kritikken kom uten tilsynelatende å *inkludere* mottakeren om hva de tenkte om situasjonen. Snarere kan monologene forstås som å være del av møtet og vitne om et I-it-forhold (Buber, 1964) der den andres vurderinger ikke fremsto som å være i fokus. En tolkning kan være at relasjonen bar i seg negativ makt ved at den ene utøvde sin forestilte bedre kunnskap over på den andre for å kontrollere (Allgood, 2003). Å bli utelatt i samtalen kan forstås som en avvisning av egne tanker, noe som kan gi følelsen av å være *mindre verdifull* (Øiestad, 2006). Dette kan fungere som et grunnlag for å forstå noe av de beskrevne negative følelsene blant deltakere. Ut fra Kvalsunds (2003a) bilde på bølgen i møtet mellom to kan en tolkning være at kontakten med kritikeren opplevdes truende, gjennom måten kritikken ble formidlet på, i den grad at

deltakerne trakk seg tilbake og forble i tilbaketrukket posisjon mot kollegaene. På den måten ble ikke kritikken en kilde til egenkontroll der deltakerne kunne komme tilbake til kontakt og føle seg klar for videre utvikling i møte med kollegaene sine.

Med et blikk tilbake på Åses eksempel med høreapparat der spørsmålet ble formidlet med vennlighet, kan et tankeeksperiment være om kritikken kunne oppleves annerledes om Anna og Hedvig ble mer *inkludert* i samtalen inn mot dialog, for eksempel gjennom vennlige spørsmål om hvorvidt de kunne gjøre et annet arbeid eller om hva de trodde om situasjonen. Det kan også presiseres at måten spørsmålet *formuleres* på kan være viktig, noe et tredje eksempel på destruktiv kritikk i funnet av trygghet kan vise. Det var situasjonen der Trine ble spurt av en kollega: «men har du ikke fått gjort det ennå?». En tolkning av spørsmålet kan være at spørsmålet kan oppfordre til dialog der deltakeren kunne utdype sine prioriteringer. På den andre siden kan ordet «ikke» gjøre at formuleringen kan kommunisere hva kritikeren mente *burde* ha blitt gjort slik at deltakerens prioriteringer i arbeidet likevel *ikke* fremsto som viktig. Altså kan det ses som at spørsmålet likevel ikke innbyr til åpenhet og aksept for Trines egne vurderinger og innsats i arbeidet. Dette kan dermed skape ringvirkninger med usikkerhet på seg selv og hva andre tenker, som Trine også fortalte. Vi blir nettopp lett mistroiske om ikke vi blir møtt med mottakelse og aksept fra andre, påpeker Øiestad (2006, 2009).

Hvilke implikasjoner kan makten gjennom kritikk ha for samhandling? Selv om kritikk kan være vanskelig da den kan medføre en opplevelse av maktesløshet, kan deler av funnene av trygghet og samhörighet, som viser opplevelser av kritikk, og påfølgende drøfting gi en indikasjon på hvordan kritikk likevel kan formidles med aksept og verdsettelse gjennom vennlighet og dialog. På den måten kan makten i kritikken brukes og oppleves positivt, noe som kan være positivt for å skape samhandling ved at utvikling av hverandre skjer innenfor rammer av likeverdighet. Ut fra funnene av trygghet og samhörighet fortalte deltakerne om flere negative opplevelser med kritikk enn positive. Ikke bare kan de negative opplevelsene påvirke samhandlingen negativt ved at en person kan begynne å forstå seg selv som å inneha mindre verdi; mottakeren av kritikken vil også kunne gjøre *kritikeren* til et objekt i et forsøk på å beskytte verdigheten vår ved å distansere oss fra andre (Øiestad, 2006, 2009). Vi kan dermed ende opp med å utøve negativ makt tilbake til kritikeren som uttrykk for kontroll ved å vise at våre tanker har en plass i verden gjennom å utøve dem negativt på andre. The Arbinger Institute (2010) viser hvordan avvisning gjør grensen mellom partene blir tykkere der ingen av partene vil ønske nærvær med hverandre. Møtet med negativ makt og kritikk kan dermed hindre senere samhandling. Dette kan kontrasteres mot Kvalsund (2003b) som viser hvordan gjensidighet preget av positiv makt derimot fjerner behov for å kontrollere den andre.

Med andre ord kan positiv makt, gjennom konstruktiv kritikk, være viktig for å skape samhandling der personer kan lære av hverandre i kontakt.

Jeg har i denne delen drøftet deler av funnene av trygghet og samhørighet ut fra hvordan kritikk kan oppleves som positiv og negativ makt i møter med kollegaer. Drøftingen kan legge grunnlag for å forstå mer av hva deltakernes reaksjoner kan handle om der maktaspekter og tilhørende opplevelse av å ha verdi har blitt trukket frem. I neste del vil jeg fokusere på funnet av samhørighet på tvers av yrkestittel og arbeidserfaring og diskutere blant annet kritikk ut fra annet aspekt av makt, kalt institusjonalisert makt.

### 5.2.2 Makt mellom yrkestitler og arbeidserfaringer

I denne delen vil jeg diskutere institusjonalisert makt som innebærer strukturer utenfor personene. Disse strukturene kan være posisjoner, utdanning og profesjoner (Allgood, 2003). Yrkestittel og arbeidserfaring kan forstås som en slik maktstruktur og som ble uttrykt av flere deltakere som en utfordring. Jeg ønsker derfor å spørre: hvordan manifesterer institusjonell makt seg mellom pleieansatte og hvordan påvirker den samhandling?

Å jobbe på sykehjem medfører at pleierne må gjøre både like og ulike oppgaver avhengig av utdanning. På en side bærer funnene i studien preg av en aksept for at det er oppgaver som trenger ulike bakgrunner. Det vil si, at assistenter tar seg av fysiske arbeidsoppgaver som stell, mens sykepleiere og hjelpepleiere tar både stell, medisinalutdeling og journalføring. Utover dette har sykepleiere spesielle sykepleieroppgaver som å legge opp medisin og snakke med lege, ut fra hva deltakerne fortalte. Ved å kunne gjøre oppgaver som krever mer kompetanse i utdanning, kan en tolkning være at det foreligger en *institusjonalisert makt* (Allgood, 2003). Denne makten kan brukes positivt ved at personene gjør sine spesialiserte oppgaver, noe som verdsettes av andre og er til fordel for fellesskapet (Allgood, 2003). Også mer arbeidserfaring kan forstås som en institusjonalisert makt ettersom dette også kan handle om å ha mer kunnskap. Denne kan brukes som positiv makt ved å gi lærdom videre til andre pleiere, noe som kan føre til deres egenkontroll (Kvalsund, 2003a).

Imidlertid peker funnet av samhørighet på en utfordring for samhandling blant pleieansatte der flere deltakere snakket om opplevelser av at pleiere med andre yrkestitler og mer arbeidsbakgrunn har brukt bakgrunnen på en måte som *ikke* kommer de andre til gode. I eksempelet med sykepleieren som hadde sittet på PCen fremfor å bistå i pleie, ga Anna uttrykk for at hun ikke stolte på at sykepleieren gjorde oppgaver som hun trengte å gjøre. Dette kan foreslå at yrkestittelen og oppgavene ble brukt som en måte å *slippe* pleiearbeid. På den måten kan en tolkning være at makten opplevdes negativ ved at Anna uttrykte hvordan

hun opplevde å bli beordret til å gjøre de andre oppgavene som ikke krever samme høye utdanning. Den negative makten kan også komme til uttrykk der Elenor og Hedvig uttrykte hvordan pleiere av bestemte yrkestitler og arbeidserfaring tillot seg å *bestemme* mer enn andre. En mulig likhet i alle disse eksemplene kan være en tolkning om at deltakerne utviklet mistroiskhet mot disse pleierne basert på deres yrkestittel og bakgrunn, ettersom deltakerne tok frem dette aspektet og uttrykte tvil ved disse pleiernes hensikter. En annen likhet kan være at deltakerne ikke følte at deres behov og tanker ble hørt av pleiere med høyere utdanningsnivå eller lengre arbeidserfaring. En tolkning kan slik være at disse deltakernes stemmer ikke var like velkomne, noe som gjør at også likeverdigheten og dermed samhandlingen svekkes (Anderson, 2012; Ness, 2016).

På et personnivå av makt som omhandler møtene i seg selv, kan disse eksemplene forstås som monologer og I-it-forhold (Buber, 1964) med fravær av gjensidig interesse for hverandres tanker. En *forskjell* fra resten av datamaterialet ligger likevel i nivået av den institusjonaliserte makten som fremstår som en viktig del av deltakernes opplevelser. Dette åpner for flere forståelser. En tolkning kan være at den institusjonelle makten har blitt misbrukt (Allgood, 2003) for å kunne ta større plass enn de andre ansatte, manifestert gjennom monologen for å bestemme mer og slippe unna arbeid. En annen tolkning er hvorvidt den negative makten kommer tydeligst fra personen selv. Det vil si at det er makten på personnivå, som utøves i møtet mellom to, som er problematisk og som blir *tillagt* en institusjonell makt. Et nyttig perspektiv her kan være attribusjonsteori. Whitehead (2014) viser hvordan attribusjon handler om å *forklare* miljøet rundt seg som en måte å skape orden og forutsigbarhet på. Videre handler denne forklaringen av miljøet om å føle *kontroll*, skriver Whitehead (2014). En forståelsen kan derfor være at negativ makt utøvd i møter med personer av høyere arbeidserfaring og annen yrkestittel skaper fravær av egenkontroll i deltakerne, noe som igjen kan skape behov for attribusjon som en måte å *gjenoppta* egenkontroll. Det vil si, ved å kategorisere personene som utøver den negative makten ut fra deres bakgrunn kan dette være med å gjenoppta kontroll ved å kunne forklare og plassere makten. Likevel, som Allgood (2003) skriver kan ikke maktnivåene sees fraskilte; makten opererer snarere på tvers av dem. På den måten kan både makten på personnivå og den institusjonelle makten *forsterke* hverandre; den institusjonelle negative makten kan bli sterkere gjennom møtet på personnivå preget av negativ makt, samtidig som den negative makten på personnivået kan oppleves sterkere gjennom negativ institusjonell makt.

Så hvilke implikasjoner kan funnene rundt institusjonell makt ha for samhandling? Smertefulle møter med fravær av samhørighet på tvers av yrkestittel og arbeidserfaring kan



peke på viktigheten av nettopp samhørighet på tvers av pleieres bakgrunn for å skape samhandling. Mistroiskhet basert på tittel og arbeidserfaring kan peke på en utfordring for samhandling i sykehjem der delte mål om å hvordan man arbeider sammen for å skape god eldreomsorg blir svekket; i stedet blir fellesskapet preget av en kamp med pleiere med lite tillit til hverandre der bakgrunn blir en forklaringsfaktor. Hvis vi ser tilbake på Lau (2008) sin rapport fra norske sykehjem var et av målene for et godt arbeidsmiljø fravær av mistroiskhet. Funnene i studien min kan gi et bilde på hva mistroiskheten kan innebære blant pleieansatte i praksis. Ettersom Allgood (2003) påpeker at maktnivåene ikke kan skilles fra hverandre, kan et utgangspunkt for å jobbe med å skape positiv institusjonalisert makt, i motsetning til negative oppfattelser av hverandres bakgrunn, være å vektlegge *møtene* mellom pleierne. Med bakgrunn i de gode opplevelsene beskrevet i funnene i studiens helhet, viser disse til samhandling i form av gjensidighet, dialog og I-Thou forhold med interesse for hverandre (Buber, 1964; Kvalsund, 1998). Når funnet av (fraværet av) samhørighet derimot viser at I-it forhold og monologer kan være fremtredende i relasjonene (Buber, 1964), kan dette foreslå et behov for *mer* dialog, gjensidighet og I-Thou-forhold for å kunne oppleve samhørighet på tvers av yrkestittel og arbeidserfaring. Som Kvalsund (2003b) påpeker vil egenmakten bli bevart gjennom positiv makt i gjensidigheten. Dette kan underbygges ved å se på funnene av trygghet og smidighet der yrkestitlene og arbeidserfaringen til de involverte pleierne i eksemplene *ikke* ble kommentert. Dette kan nettopp foreslå at samhandlingen og samhørigheten på tvers av bakgrunn var til stede gjennom likeverdige relasjoner og dialog, noe som *ikke* ga behov for å synliggjøre skillene mellom de ulike pleiernes bakgrunn.

Jeg har i dette hovedtemaet om maktrelasjoner mellom pleieansatte diskutert hvordan negativ makt kan manifestere seg i funnene der spesielt kritikk har vært et område for utforskning. Jeg har drøftet hvordan fravær av dialog, gjensidighet og I-Thou-forhold kan være med å forklare negative opplevelser i denne sammenheng. Likeledes har jeg diskutert den institusjonelle makten i yrkestittel og arbeidserfaring og foreslått at en positiv bruk av makt i dette henseende også kan gjøres med utgangspunkt i mer dialog og I-Thou-forhold.

I dette kapittelet med drøfting har jeg diskutert hvordan aspekter i funnene av *trygghet*, *smidighet* og *samhørighet* kan forstås ut fra de to hovedtemaene *avhengighet mellom pleieansatte* og *maktrelasjoner mellom pleieansatte*. I neste og avsluttende kapittel vil jeg gi en oppsummering over funnene og hva drøftingen har pekt på, i tillegg til å peke på betydninger av funnene i sin helhet.



## 6 Avslutning

Jeg har i denne studien undersøkt problemstillingen «Hvordan opplever pleieansatte på sykehjem samhandling med kolleger i hverdagen?» For å komme nærmere pleieansattes opplevelser har jeg utført en kvalitativ intervjustudie med utgangspunkt i en fenomenologisk-hermeneutisk metodologi. Jeg vil nå gi en oppsummering over funnene og ta et blikk på hvilke betydninger funnene kan ha for samhandling som fenomen. Videre vil jeg se på studiens begrensninger og komme med forslag til videre forskning. Til slutt vil jeg dele noen avsluttende refleksjoner knyttet til en rådgivningskontekst.

### 6.1 Oppsummering av funn

Hva har vi gjennom studien fått vite om pleieansattes opplevelser av samhandling med kolleger i hverdagen? Deltakere fortalte om en sykehjemhverdag bestående av mange arbeidsoppgaver som må gjennomføres til rett tid. I sammenheng med dette uttrykte flere av deltakerne en viktighet av det jeg har forstått som en opplevelse av *smidighet* gjennom å ha kolleger som hjelper hverandre med disse oppgavene. Hvordan hjelpen blir tilbudt og utført, i form av kroppsspråk som smil og fravær av sukking, ble trukket frem av deltakerne som viktig for å oppleve av kollegaene oppriktig ønsker å hjelpe hverandre. Dette kunne skape glede ved å arbeide med hverandre. Fravær av hjelp medførte derimot vanskeligheter og frustrasjon i form av å måtte ta mer ansvar selv, noe som kunne skape mindre smidighet og svekke samhandlingen. Videre har de pleieansatte beskrevet opplevelser som har omhandlet glede ved å ros og konstruktiv kritikk. Dette blitt forstått som å peke på en essensiell mening av *trygghet* blant pleieansatte ved å få bekreftelser på at man gjør en god jobb og at det er trygt å gjøre feil. Flere deltakerne har også fortalt om følelser av usikkerhet og stress i møte med kritiske bemerkninger fra kolleger, noe som kan forstås en opplevelse av utrygghet gjennom destruktiv kritikk som på sin måte også kan svekke samhandlingen. Til slutt har flere deltakere trukket frem utfordringer med å arbeide på tvers med yrkestitlene assistenter, helsefagarbeidere og sykepleiere, og med pleiere av mer erfaring enn dem selv. Gjennom disse erfaringene har jeg foreslått at en essensiell opplevelse kan være *samhørighet mellom pleieansatte på tvers av yrkestittel og arbeidserfaring*. Fortellingene peker på et fravær av samhørighet som slik viser hvordan samhørighet på tvers av tittel og arbeidserfaring kan være en viktig opplevelse av samhandling. Disse deltakerne uttrykte erfaringer med pleiere som brukte sin makt i tittel og erfaring til å ta flere bestemmelser enn det som var anerkjent av deltakerne eller til å unngå enkelte oppgaver. I lys av disse deltakernes fortellinger kunne dette fremstå som skiller mellom de pleieansatte, noe deltakerne uttrykte at de ikke ønsket.

## 6.2 Implikasjoner av funn

Hva kan disse funnene lære oss i samhandlingskontekst? Jeg har gjennom drøftingen vist hvordan funnene kan forstås ut fra et eksistensialistisk-humanistisk perspektiv med fokus på menneskers opplevelse av verdighet. Drøftingen har pekt på hvordan det kan være et likhetstrekk mellom de gode opplevelsene som deltakerne beskrev, i form av at de kan forstås som å ta opp i seg kvaliteter ved et likeverdig og gjensidig I-Thou-forhold i Bubers terminologi (1964), preget av engasjement og interesse for hverandre, manifestert gjennom dialogen. Både ros, praktisk hjelp og konstruktiv kritikk kan peke på opplevelser som uttrykk for denne grunnleggende humane holdningen til hverandre, som Friedman (2002) kaller den.

Viktigheten av verdighet i samhandling kan ytterligere forsterkes ved å se på de negative opplevelsene som deltakerne beskrev basert på destruktiv kritikk og splittelser mellom pleiere basert på yrkestitler og arbeidserfaring. Drøftingen har pekt på hvordan likheten i disse funnene kan være at møtene de representerer er preget av monologer og I-it-forhold (Buber, 1964) der personene i relasjonen ikke ser eller vil høre den andres behov. Når et slikt forhold oppstår viser funnene at deltakerne også tillegger yrkestittel og arbeidserfaring betydning på en negativ måte. Ut fra funnene har jeg foreslått at yrkestittel og arbeidserfaring ikke trenger å være et problem i seg selv, men blir opplevd som en problem på bakgrunn av hvordan personene møter hverandre. Helheten av studiens funn kan slik foreslå et større behov for dialog og gjensidighet blant pleieansatte for å skape samhandling, selv om også disse kvalitetene er tilstede i studien og kan underbygge de gode opplevelsene. Når Kvalsund og Allgood (2008) påpeker at de fleste såkalte dialoger er monologer, peker dette på at dialog likevel ikke er lett. Imidlertid kan funnene i studien underbygge hvor viktig den er for å skape samhandling blant pleieansatte og gi pleierne gode opplevelser av å være verdsatt på jobb.

Hvem kan ha nytte av denne kunnskapen? Ettersom funnene i studien min viser pleieansattes opplevelser av å arbeide med hverandre kan dette også peke på aspekter ved trivsel. Med rapporten av Bogen og Lien (2015) som peker på høye sykefravær der trivsel i arbeidsmiljøet trekkes frem som en faktor, kan funnene mine og drøftingen være nyttig kunnskap for ledere på sykehjem som sliter med sykefravær. Studien kan også være av betydning for andre sykehjem som vil bedre sin samhandlingskompetanse. Videre kan funnene også komme til nytte i *eldreomsorgen* der samhandlingskompetanse kan skape pleiere som sammen kan finne gode løsninger der alles stemme kan tre frem med nye forslag og innspill til utvikling. Hvis vi ser på funnenes overførbarhet til andre kontekster kan funnene være nyttig i enhver arbeidskontekst der mennesker møter hverandre og skal handle

sammen. Til slutt kan selve den grunnleggende holdningen til hverandre om å skape gjensidig verdighet være av stor betydning for et hvert møte mellom mennesker.

### **6.3 Studiens begrensninger og videre forskning**

En begrensning ved studien er problemstillingens omfang. En fordel med å utvide problemstillingen fra tilbakemeldinger til samhandling var at deltakerne kunne snakke mer fritt der jeg fikk kontakt med andre sider ved kommunikasjonsmønstre som viste seg som interessante. Underveis i arbeidet så jeg etter hvert hvordan drøftingen av hvert funn måtte reduseres for å få plass til drøftingen av de andre funnene. Problemstillingens omfang kan derfor ha vært i overkant stor for en masteroppgave. Studien kan likevel brukes som et grunnlag for videre undersøker av problematikker som er blitt presentert gjennom funnene. Et forslag til videre studier kan være å undersøkes nærmere hvordan dialog mellom pleieansatte av ulike yrkestitler manifesterer seg og oppleves i hverdagen. Et forslag er å lete etter sykehjem hvor samhandling på tvers av yrkestitler fungerer godt i den grad at det å snakke om skiller ut fra yrkestittel trer i bakgrunnen. Man kan studere hva som foregår i disse kontekstene av vellykkethet og hvilken betydningen dette har for pleieansatte i hverdagen. For eksempel kan et observasjonsstudium kombinert med intervjuer være forslag for både komme nærmere inn på et aspekt som funnene i min studie peker på som et mulig konfliktområde.

### **6.4 Avsluttende refleksjoner i et rådgivningsperspektiv**

Med funn som har gitt grunnlag for økt innsikt innen samhandling i en arbeidskontekst der pleiere arbeider tett på hverandre, kan studien gi rådgivning som fagfelt noen innsikter. Med formål om å «hjelp andre til å utvikle selvinnsett og ferdigheter som øker deres handlings- og samhandlingskompetanse» (NTNU, u.å.), kan funnene gi rådgivningsvitenskapen økt forståelse for hva samhandling kan innebære i praksis. Dette kan i neste omgang hjelpe rådgivere med å være oppmerksom på hvilke områder som kan være både viktige og utfordrende for å skape samhandling. Gjennom studien min har spesielt Bubers (1964) I-Thou-forhold og hvordan det utspiller seg gjennom dialog med oppmerksomhet mot den andre, vært et aspekt og en holdning som har truffet meg både som menneske og kommende rådgiver. Jeg opplever å ha fått en større forståelse for hvordan dialog ikke «bare» er et redskap for å skape løsninger, men hvordan den graver dypere inn i en filosofi om verdighet hos mennesket som sårt trenger å bli bekreftet gjennom måten vi møter hverandre på i hverdagen, med genuin interesse for hverandre.



## Litteraturliste

- Algood, E. (2003) A response to the uses of power. I R. Kvalsund & E. Allgood (Red.), *Personhood, professionalism and the helping relation* (s.17-23). Trondheim: Tapir akademisk forlag
- Alver, B.G. & Øyen, Ø. (1997). *Forskningsetikk i forskerhverdag. Vurderinger i praksis*. Otta: Tano Achehoug.
- Anderson, H. (2012). Collaborative Relationships and Dialogic Conversations: Ideas for a Relationally Responsive Practice. *Family Process*, 51(1), 8-24.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (2006). Toward a Psychology of Human Agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1(2), 164-180.
- Baron, R. A. (1988). Negative Effects of Destructive Criticism: Impact on Conflict, Self-efficacy and task performance. *Journal of Applied Psychology*, 73(2), 199-107.
- Bergsli, A.T. (2012, 21. mai). Arbeidsmiljø og HMS: Å utfolde seg i trygghet. Hentet fra: <http://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmiljo-og-HMS/Tema-arbeidsmiljo-og-HMS/>
- Bishop, C.E., Squillace, M.R., Meagher, J., Anderson, W.L. & Joshua, M. (2009). Nursing Home Work Practices and Nursing Assistants' Job Satisfaction, *Gerontologist*, 49(5), 611-622.
- Bloom, B. D. & Crabtree, B. (2006). The qualitative research interview. *Medical education*, 40(4), 314-321.
- Bogen, H. & Lien, L. (2015). *Fra fravær til nærvær. Handlingsrommet for vellykket sykefraværsarbeid i sykehjem* (FAFO-rapport nr.12/2015). Hentet fra: <http://www.fafo.no/images/pub/2015/20417.pdf>
- Brun, T. (2013, 16. desember). Vi gjør det ikke sånn her. Hentet fra: <http://fagbladet.no/vi-gjor-det-ikke-sann-her-6.91.15518.53f0138582>
- Buber, M. (1964). *Jeg og du*. København: Munksgaard.

- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress, *Psychosomatic Medicine*, 38 (5), 300-314.
- Coffey, A. & Atkinson, P. (1996). *Making sense of qualitative data*. California: Sage.
- Cohen, S. & Mills, T.A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cooper, M (2007). Humanizing Psychotherapy, *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 31(1), 11-16.
- Dalgard, O. S., Døhlie, E., & Ystgaard, M. (1995). *Sosialt nettverk, helse og samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Dowling, M. (2004). Hermeneutics: An exploration, *Nurse Researcher*, 11(4), 30-39
- Ellis, A. (1996). How I learned to help clients feel better and get better. *Psychotherapy*, 22(1), 149–151.
- Finlay, L. (2008). A Dance Between the Reduction and Reflexivity: Explicating the «Phenomenological Psychological Attitude», *Journal of Phenomenological Psychology*, 39(1), 1-32.
- Friedman, M. (2002). Martin Buber and dialogical psychotherapy, *Journal of Humanistic Psychology*, 42(4), 7-36.
- Golafshani, M. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research, *The Qualitative Report*, 8(4), 597-606.
- Hagen, S. (2011). *The Everything Body Language Book: Succeed in work, love, and life – all without saying a word!*. Cincinnati: F+W Media.
- Heidegger, M. (1962). *Being and time*. Oxford: Basil Blackwell.
- Iltstad, S. (1981). Sosial støtte, stress, påkjenninger og helse, *Tidsskrift for Norsk psykologiforening*, 18, 323-330.
- Ivey, A.E., D'Andrea, M.J. & Ivey, M.B. (2012). *Theories of Counseling and Psychotherapy: a Multicultural Perspective* (7th ed.). Los Angeles: SAGE Publications



- Karsh, N, Booske, B.C. & Sainfort, F. (2005). Job and organizational determinants of nursing home employee commitment, job satisfaction and intent to turnover, *Ergonomics*, 48(10), 1260-1281.
- Kleiman, S. (2004). Phenomonology: to wonder and search for meanings, *Nurse Researcher*, 11(4), 7-19.
- Kluger, A. N. & Nenesi, A. (1996). The Effects of Feedback Interventions on Performance: A Historical Review, a Meta-Analysis, and a Preliminary Feedback Intervention Theory. *Psychological Bulletin*, 119(2), 254-284.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitativ forskningsintervju* (3.utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvalsund, R. (1998). A theory of the person: a discourse on personal reality and explication of personal knowledge through Q-methodology – with implications for counseling and education. Doktorgradsavhandling, NTNU, Trondheim.
- Kvalsund, R. (2003a). Dialogue 1: Uses of power in the helping relation. I R. Kvalsund & E. Allgood (Red.), *Personhood, professionalism and the helping relation* (s.3-15). Trondheim: Tapir akademisk forlag
- Kvalsund, R. (2003b). Dialogue 4: Release and constraint of energy for the sake of wholeness. I R. Kvalsund & E.Allgood (Red.), *Personhood, professionalism and the helping relation* (s.77-92). Trondheim: Tapir akademisk forlag
- Kvalsund, R. (2003c). Dialogue 5: Emancipation – the possibility of autonomy within. I R. Kvalsund & E.Allgood (Red.), *Personhood, professionalism and the helping relation* (s.101-109). Trondheim: Tapir akademisk forlag
- Kvalsund, R. (2005). *Oppmerksomhet og påvirkning i hjelperelasjoner*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvalsund, R. & Allgood, E. (2008). Person-in-relation. Dialouge as transformative learning in counseling. I G. Granzina (Red.), *Santykis ir Pokytis. Tarpasmeniniu rysiu gelmines prielaidosirpsichoterpapija* (s.84-106). Vilnius: Universiteto Leidykla,
- Kvalsund, R. & Meyer, K. (2005). *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling*. Trondheim: Fagbokforlaget.

- LaRocco, J.M., House, J.S., & French, J.R.P. (1980). Social Support, Occupational Stress, and Health, *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 202-218.
- Lau, B. (2008). *0-punktsundersøkelse: Sykehjem Sammen for et godt arbeidsmiljø, 3 parter - 2 bransjer - 1 mål* (STAMI-rapport nr.25/2008). Hentet fra: [https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/288571/stamirapporter\\_93.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/288571/stamirapporter_93.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lindseth, A. & Norberg, A. (2004). A phenomenological hermeneutical method for researching lived experience, *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 18(2), 145-153.
- London, M. (2015). *The power of feedback: giving, seeking and using feedback for performance improvement*. New York: Routledge.
- Macmurray, J. (1961/1999). *Persons in Relation*. New York: Humanity books.
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation, *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Miles, M. B., Huberman, M. & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (3rd ed.). Los Angeles: Sage.
- NESH (2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi* (4.utg.). Oslo.
- Ness, O. (2016, 26. april). Samarbeid eller samhandling? Er det noen forskjell? Hentet fra: <https://www.napha.no/content/14929/Samarbeid-eller-samhandling-Er-det-noen-forskjell>
- Nordtømme, J. (2014, 30. juni). Helsesektorens hurpe-hierarki. Hentet fra: <https://radikalportal.no/2014/06/30/helsesektorens-hurpe-hierarki/>
- Norsk Helseinformatikk. (2015, 17. februar). Hva kan du forvente ved innleggelse på sykehjem? Hentet fra: <https://nhi.no/livsstil/egenomsorg/innleggelse-i-sykehjem/#heading-0>
- NTNU. (u.d.). Master i rådgivningsvitenskap. Hentet fra: <http://www.ntnu.no/studier/mraadg/om>
- Personopplysningsloven. *Lov av 14. mars 2000 nr.31 om behandling av personopplysninger*. Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31>

- Richie, J., Lewis, J., Elam, G. Tennant, R. & Rahim, N. (2014). Designing and Selecting Samples. I L. Richie, J. Lewis, C.M. Nicholls & R. Ormston (Red.). *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and researchers*. (2nd ed., s.111-146). London: Sage.
- Rogers, C.R. (1956/1992). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 60(6), 827-832.
- Rogers, C. (1961). *On becoming a person: a therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C.R. (1962). Learning to be free. *Pastoral Psychology*, 13(8), 47-54.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet: fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget
- Smythe, W.E & Murray, M.J. (2000). Owing the Story: Ethical Considerations in Narrative Research. *Ethics & Behavior*, 10(4), 311-336
- Stensli, M. (2013, 22. januar). Psykososialt og organisatorisk arbeidsmiljø. Hentet fra: <http://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmiljo-og-HMS/Psykososialt-og-organisatorisk-arbeidsmiljo/>
- Strong, T., Sutherland, O., & Ness, O. (2011). Considerations for a discourse of collaboration in counseling. *Asia Pacific Journal of Counselling and Psychotherapy*, 2(1), 25-40.
- Taylor, S. E. (2011). Social support: A review. I M. S. Friedman (Red.), *The handbook of health psychology* (s.189-214). Oxford: Oxford University Press
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode* (4.utg.) Bergen: Fagbokforlaget.
- The Arbinger Institute (2010). *Leadership and self-deception*. San Francisco: Berrett Koehler
- Tracy, S.J. (2010). Qualitative Quality: Eight «Big Tent» Criteria for Excellent Qualitative Research, *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837-851.
- Utdanning.no. (u.å.). Yrkesbeskrivelse Helsefagarbeider. Hentet fra: <https://utdanning.no/yrker/beskrivelse/helsefagarbeider>

- Van Waeyenberg, T., Decramer, A. & Anseel, F. (2015). Home nurses`turnover intentions: the impact of informal supervisor feedback and self-efficacy, *Journal of Advanced Nursing*, 71(12), 2867-2878.
- Wang, S. & Wu, P.Y. (2008). The Role of Feedback and Self-Efficacy on Web-based Learning: The Social Cognitive Perspective. *Computers and Education*, 51(4), 1589-1598.
- Whitehead, A.L. (2014). Politics, Religion, Attribution Theory, and Attitudes Toward Same-sex Unions. *Social Science Quarterly*, 95(3), 701-718.
- Øiestad, G. (2004). *Feedback*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Øiestad, G. (2006). *Kritikk*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Øiestad, G. (2009). *Selvfølelsen*. Oslo: Gyldendal akademisk.

## Vedlegg

Følgende vedlegg er inkludert i masteroppgaven:

- Vedlegg 1: Informasjonsskriv/samtykkeskjema
- Vedlegg 2: Intervjuguide
- Vedlegg 3: Godkjenning fra Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD)



## Vedlegg 1: Informasjonsskriv / samtykkeskjema

### **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet:**

«Pleieansattes opplevelser av samarbeid og kommunikasjon med kollegaer i arbeidshverdagen og betydningen dette har for trivsel i jobben»

### **Bakgrunn og formål**

Mitt navn er Marion Iren Larsen og jeg vil gjerne invitere deg til å delta i mitt forskningsprosjekt. Formålet med studien er å oppnå større forståelse for pleieansattes opplevelser av samhandling mellom kollegaer i hverdagen og hvilken betydning dette har for trivsel på jobb. Prosjektet er del av min masteroppgave i rådgivningsvitenskap ved institutt for pedagogikk og livslang læring, NTNU. Veileder for prosjektet er førsteamanuensis Gunhild Marie Roald ved samme institutt.

Både sykepleiere, helsefagarbeidere og pleieassistenter med minst ett års erfaring inviteres til å delta. Studien vil omhandle samhandling knyttet til pleie av brukere i det daglige. Det er derfor nødvendig at deltakere har stell, mattilberedning og andre dagligdagse oppgaver der flere ansatte må samhandle.

### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Jeg ønsker å gjennomføre enkeltintervju med 4-5 personer. Intervjuene vil foregå i februar - tidlig mars 2017 og vil foregå på et valgfritt sted og tidspunkt avtalt med deltaker. Intervjuet vil bli tatt opp på bånd og senere skrevet ned som tekst. Jeg kommer til å stille spørsmål rundt dine erfaringer og opplevelser rundt det å arbeide sammen med kollegaer i hverdagen hvilken betydning dette har for deg. Det understrekes at det er dine perspektiver og tanker som vil være i fokus. Dette betyr også at du ikke vil bli bedt om å dele taushetsbelagt informasjon om brukere og pårørende på sykehjemmet.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og i henhold til Personopplysningloven. Det er kun veileder og student vil ha tilgang til intervjuene og disse har taushetsplikt. Videre vil informasjonen som lagres om deg kun brukes i tråd med studiens hensikt. I publikasjonen av masteroppgaven vil alle opplysninger være anonymiserte og bli presentert på en måte som ikke gjør deg, kollegaer eller arbeidsplassen gjenkjennbar for andre. Prosjektet skal etter planen avsluttes 15. mai 2017 og vil fremstilles i form av en

masteroppgave. Datamaterialet vil bli slettet så snart prosjektet er fullført for å sikre full anonymitet for deltakerne.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst i arbeidet mot publisering trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg fra studien, kan du kreve å få slettet innsamlede opplysninger med mindre opplysningene allerede er inngått i vitenskapelige publikasjoner.

### **Rett til innsyn og sletting av opplysninger om deg**

Hvis du sier ja til å delta i studien, har du rett til å få innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deg. Du har videre rett til å få korrigert eventuelle feil i de opplysningene som har blitt registrert. Som informant har du rett til å få tilgang til utfall av studien.

### **Kontakt**

Har du spørsmål til studien eller ønsker å delta er du velkommen til å ta kontakt med Marion Iren Larsen på telefonnummer [REDACTED] eller epost [REDACTED]. Da vil jeg be deg skrive under på en samtykkeerklæring som vi går igjennom sammen.

Vennlig hilsen,

Marion Iren Larsen  
Tlf: [REDACTED]

Gunhild Marie Roald  
Tlf: [REDACTED]



# Samtykkeerklæring

Jeg har fått informasjon om studiet og er villig til å delta i undersøkelsen.

.....  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien

.....  
(Signert av masterstudent, dato)



## Vedlegg 2: Intervjuguide

(Dette er kun ment som en veiledende guide med temaer for samtalen og mulige oppfølgingsspørsmål i kursiv).

### Innledende

- Presentasjon av meg selv og prosjektet
- Gå igjennom informasjonsskriv og besvare evt. spørsmål om prosjektet
- Avklaring om informasjon om tredjepersoner (unngå navn eller identifiserende opplysninger om dem).
- Navn og epostadresse
- Alder
- År med erfaring
- Tittel
- Kan du fortelle meg litt om **dine arbeidsdager**, hvilke oppgaver du har, hvor mye du jobber og lignende?

### Den gode opplevelsen

- Hvis du kan tenke tilbake på en **god arbeidsdag** du har hatt, kan du fortelle meg litt om hva som skjedde denne dagen?
  - *Hva med kolleger, hvilken plass hadde dem i denne dagen?*
  - *Kan du gi meg et eksempel på en situasjon mellom dere som du satte spesielt pris på?*
  - *Flere eksempler på gode opplevelser med kollegaer denne dagen?*
  - *Hva gjorde du i disse situasjonene? Hva gjorde de andre?*
  - *Hva betydde disse opplevelsene for deg?*
  - *Hvordan følte du deg? Hva tenkte du?*
  - *Hvordan påvirket dette dagen videre?*
- Kan du fortelle om andre episoder med kollegaer som du satte **spesielt pris** på?
  - Hva betydde denne opplevelsen for deg?*
  - Hvordan følte du deg?*
  - Hvordan påvirket dette dagen videre?*
  - Hva tenkte du om å dra på jobb dagen etter?*

### Utfordrende opplevelser

- Har du et eksempel på en **arbeidsdag** du husker som **dårlig eller negativ** som du kan fortelle meg om?
  - *Kan du si noe om hvilken rolle kollegaer hadde her?*
  - *Kan du beskrive en konkret situasjon mellom dere som du ikke likte?*
  - *Hva gjorde du i disse situasjonene? Hva gjorde de andre?*
  - *Hva betydde disse opplevelsene for deg?*

- Har du et annet eksempel på en **episode** på jobb med kollegaer som du opplevde som vanskelig?  
*-Hva betydde denne opplevelsen for deg?*  
*-Hvordan følte du deg?*  
*-Hvordan påvirket dette dagen videre?*  
*-Hva tenkte du om å dra på jobb dagen etter?*

### **Kommunikasjon og respons**

- Kan du fortelle litt om dine erfaringer med å få **positiv respons** fra kolleger i hverdagen?  
*-Har du et eksempel?*  
*-Hva tenkte du om deg selv?*  
*-Hva følte du?*  
*-Hvordan påvirket det resten av dagen din*
- Har du et eksempel på en gang der en eller flere kollegaer har kommentert arbeidet ditt i form av at **du kunne gjøre noe annerledes**?  
*-Hva skjedde i situasjonen?*  
*-Hva tenkte du om deg selv?*  
*-Hva følte du?*  
*-Hvordan påvirket det dagen videre?*
- Har du noen ting å **legge til** som du anser som relevant for tema rundt det å arbeide sammen i hverdagen som vi ikke har tatt opp?

#### **Til slutt:**

- Oppsummere hva vi har pratet om
- Gjenta rettighetene og informasjonen om prosjektet
- Hva skjer videre
- Opplevelse av intervjusituasjonen
- Takke for deltakelsen

## Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD



Gunhild Marie Roald  
Institutt for pedagogikk og livslang læring NTNU

7491 TRONDHEIM

Vår dato: 27.02.2017

Vår ref: 52165 / 3 / HIT

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 13.01.2017. Meldingen gjelder prosjektet:

52165	<i>Ansattes opplevelser av samarbeid og kommunikasjon med kollegaer i arbeidshverdagen og betydningen dette har for trivsel i jobben</i>
Behandlingsansvarlig	NTNU, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Gunhild Marie Roald
Student	Marion Iren Larsen

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Hildur Thorarensen

Kontaktperson: Hildur Thorarensen tlf: 55 58 26 54

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*



Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet.

Det behandles enkelte opplysninger om tredjeperson. Det skal kun registreres opplysninger som er nødvendig for formålet med prosjektet. Opplysningene skal være av mindre omfang og ikke sensitive, og skal anonymiseres i publikasjon. Så fremt personvernulempen for tredjeperson reduseres på denne måten, kan prosjektleder unntas fra informasjonsplikten overfor tredjeperson, fordi det anses uforholdsmessig vanskelig å informere.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc/mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 15.05.2017. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak