

Karoline Storjord Hanssen

Opplevelse av arbeidsmiljø på ordinære asylmottak

Hovedoppgave i Profesjonsstudiet i psykologi

Veileder: Britt-Marie Drottz Sjöberg

Juni 2019

Karoline Storjord Hanssen

Opplevelse av arbeidsmiljø på ordinære asylmottak

Hovedoppgave i Profesjonsstudiet i psykologi
Veileder: Britt-Marie Drottz Sjöberg
Juni 2019

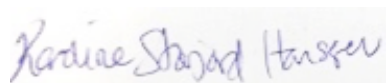
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for psykologi

Forord

Jeg ønsket å skrive om arbeidsmiljø på asylmottak fordi mennesker tilbringer store deler av livet på arbeid, og faktorer i arbeidsmiljøet kan bidra til økt livskvalitet og helse, eller lavere livskvalitet og uhelse. Som snart ferdig utdannet psykolog er det spennende å utforske hvordan ulike mennesker opplever sin arbeidshverdag, og hvilke mønstre i arbeidsmiljø som kan knyttes til ulike opplevelser og vurderinger. Jeg vil takke informantene i studien for sine bidrag for å belyse dette temaet, og at de delte av sine erfaringer og refleksjoner. Bransjen er uforutsigbar av natur, og flere av informantene arbeider ikke lengre på asylmottak når studien offentliggjøres, dette på grunn av endringer i asylfeltet.

Denne oppgaven hadde ikke blitt til uten god hjelp fra verdifulle støttespillere. Jeg vil takke min veileder Britt-Marie Drottz Sjöberg for hjelpsomme innspill, tålmodighet og oppmuntring. Det har vært til uvurderlig hjelp til å gjøre studien til et ferdig produkt. Jeg vil takke Lovise Grape, min medstudent og venninne, for det innledende samarbeidet rundt forskningsdesign og datainnsamling. Det har vært nyttig å kunne drøfte ulike aspekter ved forskningsprosessen, og det har vært spennende å utforske resultatene i sammenheng med hverandre. Jeg vil takke min samboer, min familie og mine venner for hjelp til å holde motivasjonen oppe, og for verdifulle avbrekk.

Jeg håper denne studien kan komme til nytte for noen i fremtiden, og jeg vil ta med meg informasjonen fra deltakerne i mitt videre arbeidsliv.



Karoline Storjord Hanssen

Trondheim, juni, 2019

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Innholdsfortegnelse

FORORD	I
SAMMENDRAG	1
1. INNLEDNING	3
BEGREPSAVKLARING.....	5
2. TEORIDEL	13
PROBLEMSTILLING	27
3. METODE	29
METODOLOGISK TILNÆRMING OG FORSKNINGSDESIGN	29
INNLEDENDE SAMARBEID	29
ETISKE REFLEKSJONER	33
ANALYSEMETODE: TEMATISK ANALYSE.....	33
4. RESULTATER	39
HOVEDTEMA 1: SAMHANDLING MELLOM ASYLMOTTAKET OG SAMFUNNET	39
1.1 Generelt	40
1.1.1 Tanker om samarbeid med andre instanser	40
1.1.2 Samarbeid med tolketjenester	40
1.2 Positivt.....	42
1.2.1 Samarbeid med helsevesen.....	42
1.2.2 Samhandling med lokalsamfunnet	42
1.3 Negativt	43
1.3.1 Samarbeid med barnevern.....	43
1.3.2 Samarbeid med kommuner for bosetting	43
1.3.3 ”Gode hjelpere”	44
1.3.4 Misforståelser rundt ansattes rolle og ansvarsområder	44
1.3.5 Fremstilling i media og fordommer i eget nettverk.....	46
HOVEDTEMA 2: ARBEIDSPASS, LEDELSE OG KOLLEGAER	47

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

2.1 Generelt	47
2.1.1 Å eie egne arbeidsoppgaver	48
2.1.2 Informasjonsformidling og tilbakemeldinger.....	48
2.1.3 Vurdering av sikkerhet.....	50
2.1.4 Arbeidsmengde.....	51
2.1.5 Gjennomtrekk av ansatte.....	52
2.2 Positivt.....	52
2.2.1 Rammer og frihet.....	53
2.2.2 Allsidighet og variasjon	54
2.2.3 Tilgjengelighet og åpenhet på arbeidsplassen.....	54
2.2.4 Tilgang på ressurser, veiledning og mulighet til videreutvikling.....	55
2.2.5 Tilrettelegging fra ledelse.....	56
2.2.6 Samarbeid med kollegaer	56
2.3 Negativt	58
2.3.1 Overtakelse av arbeidsoppgaver.....	58
2.3.2 Arbeidsbelastning og å komme på etterskudd.....	59
2.3.3 Å gå ut over rammene og medfølgende konsekvenser.....	60
2.3.4 Vurdering av rammer mot medmenneskelighet	61
2.3.5 Opplevd avstand til ledelsen.....	62
2.3.6 Ønske om veiledning, erfaringsutveksling og kompetanseheving.....	63
2.3.7 Organisering, nedleggelse og usikker stilling.....	64
2.3.8 Begrensede lønnsutsikter.....	66
2.3.9 Utdfordrende kommunikasjon med ledelse, driftsoperatør og UDI.....	66
2.3.10 Politikk og meninger blant ansatte	67
HOVEDTEMA 3: BEBOERE OG UTFØRELSE AV ARBEIDSOPPGAVER	69
3.1 Generelt	69
3.1.1 Beskrivelser av arbeidets innhold.....	69
3.1.2 Opplevd maktforhold og tydelighet i kommunikasjon.....	71
3.1.3 Relasjonsbygging med beboere.....	72
3.1.4 Møte med andre kulturer	74
3.1.5 Beboernes sanne eller usanne historier	75

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

3.2 Positivt.....	76
3.2.1 Betydningsfulle menneskemøter	76
3.2.2 Opplevelse av mestring i arbeidet	77
3.3 Negativt	77
3.3.1 Å være vitne til beboernes situasjon.....	77
3.3.2 Å arbeide med en profesjonell avstand	79
3.3.3 Beboeres misbruk av helsetjenester	80
3.3.4 Truende hendelser knyttet til beboere	80
3.3.5 Oppmuntring til frivillig retur	82
OPPSUMMERING AV RESULTATENE.....	83
5. DISKUSJON OG KONKLUSJON.....	85
RESULTATER FRA SAMARBEIDENDE STUDIE	86
RELASJON MELLOM STUDIENS FUNN OG TEORI	87
BEGRENSNINGER I ANALYSEN OG BEHOV FOR VIDERE FORSKNING	93
STUDIENS BIDRAG OG BEHOV FOR VIDERE FORSKNING	94
KONKLUSJON	95
6. REFERANSER.....	97
APPENDIKS.....	109
APPENDIKS A: INTERVJUGUIDE	109
APPENDIKS B: INFORMASJONSSKRIV	111

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Sammendrag

Formålet med studien har vært å undersøke ansattes opplevelse av arbeidsmiljø på asylmottak. Arbeidet er gjennomført i lys av situasjonen i asylfeltet de siste årene, samt omstillinger ansatte har møtt som resultat av utviklingene i feltet. Denne hovedoppgaven undersøker arbeidsmiljøet på fire ulike ordinære asylmottak i Norge.

Studien ble planlagt og gjennomført ut fra en kvalitativ tilnærming. Det ble gjennomført semi-strukturerte intervjuer med 7 ansatte, som arbeidet primært i direkte kontakt med beboerne. Innledende forskningsdesign og datainnsamling ble planlagt og gjennomført i samarbeid med en medstudent. Dataene ble behandlet gjennom bruk av tematisk analyse.

Tre hovedtema var resultat av analyseprosessen, med tilhørende undertema. 1. Samhandling mellom asylmottaket og lokalsamfunnet, 2. Arbeidsplass, ledelse og kollegaer, og 3. Arbeidsoppgaver og beboere. Undertema sorteres etter rapportert effekt på arbeidsmiljø, med generell, positiv og negativ innvirkning på opplevelse av arbeidsmiljø. Deltakernes opplevelse av arbeidsmiljø preges av et primært positivt syn, noe som blant annet knyttes til allsidig og variert arbeid, positivt samarbeid, betydningsfulle menneskemøter og meningsfulle arbeidsoppgaver. Ansatte rapporterer også om ulike faktorer som påvirker opplevelsen av arbeidsmiljø på en negativ måte, blant annet misforståelser rundt roller og ansvarsområder, usikker stilling, høy arbeidsbelastning, truende hendelser og motstridende krav i arbeidet.

Deltakerne rapporterer generelt om at subjektive vurderinger av sine arbeidsmiljø er positive, til tross for ulike sterke belastende faktorer som preget de ansatte i arbeidet. De positive faktorene i arbeidet ser ut til å mediere og moderere utfordringene i arbeidet til en viss grad, men dersom de negative faktorene blir for sterke eller varer for lenge kan det potensielt ha negativ effekt på deltakernes opplevelse av trivsel, helse og medfølgende sykefravær.

Nøkkelord: Arbeidsmiljø, asylmottak, tematisk analyse.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

1. Innledning

Bakgrunnen for denne studien var et ønske om å lære mer om hvordan arbeidsmiljø på asylmottak oppleves av de ansatte, spesielt i lys av utviklingene som har preget asylfeltet de siste årene. Jeg var interessert i å utforske hvordan ansatte opplevde sin arbeidshverdag innen konteksten av den såkalte ”flyktningkrisen” som hendte i årene rundt 2015, samt etterspillene i perioden etter at antallet migranter hadde blitt redusert. Situasjonen ble i media betegnet som en krise med bakgrunn i den store veksten i antallet personer som søkte beskyttelse, og fordi antallet migranter som omkom på reisen var høyt, noe som for eksempel illustreres gjennom det store antallet ”båtflyktninger” som omkom i Middelhavet på deres vei mot Europa (Jumbert, 2018).

Ansatte på asylmottak har vært med på betydelige endringsprosesser, med oppbygging og økt bemanning for å møte det økte behovet for innkvartering, og senere nedbemanning, nedbygging og nedleggelse da behovet ble betraktelig redusert. Jeg har en tanke om at slike utviklinger vil medføre konsekvenser for ansattes arbeidsmiljø, på ulike områder og i større eller mindre grad. Jeg var derfor interessert i å lære mer om hvordan de ansatte ville beskrive sine erfaringer og opplevelser av arbeidsmiljø. Det er interessant for meg å lære mer om dette temaet, ettersom jeg ønsker kunnskap om hvordan det oppleves å arbeide på asylmottak og hva de ansatte opplever som positive og utfordrende faktorer i arbeidet. Gjennom resultatene vil jeg kunne peke på faktorer som fremstår viktige for opplevelse av arbeidsmiljø, samt utforske områder som kan være relevante for psykologer innen klinisk praksis, eller som tilbyr veiledning med fokus på organisasjonspsykologi.

Et annet aspekt som trakk min interesse mot ansatte på asylmottak er tanken om at man påvirkes av menneskene som en er ansatt for å hjelpe. Hvordan vil man som person preges av relasjoner til andre, og av eksponering for erfaringer som mennesker bærer med seg, i arbeidet med personer som ofte bærer med seg sårbarhet? Dette temaet er svært relevant for meg i mitt fremtidige arbeid som helsepersonell. Gjennom utforskning av opplevelsene som ansatte på asylmottak bærer med seg, vil jeg potensielt kunne dra nytte av de ansattes erfaringer i eget yrkesliv. Jeg vil også få mulighet til å belyse områder ved arbeidsmiljøet som bør utforskes videre, for å forebygge negative konsekvenser for ansatte.

Situasjonen i asylfeltet de siste årene. I årene før 2015 mottok Norge mellom 10.000-12.000 asylsøknader i året (UDI, 2019b). I 2015 økte antallet søknader om beskyttelse

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

betraktelig og Norge mottok totalt 31 145 asylsøknader, noe som er det høyeste antallet søknader som Norge har mottatt i løpet av et år. Rundt en tredjedel av asylsøkerne i 2015 var barn under 18 år, noe som knyttes til høyere antall enslige mindreårige, men også at flere barnefamilier søkte asyl i Norge enn tidligere år. Rundt halvparten av asylsøkerne var menn og rundt 15 prosent var kvinner (UDI, 2017c). I 2017 hadde litt over halvparten av asylsøkerne som kom i 2015 fått innvilget beskyttelse, resten bodde fortsatt i mottak, fikk avslag eller ble henvist til et trygt tredjeland (UDI, 2017b)

På det meste, vinteren 2015/2016, hadde UDI rundt 39 000 mottaksplasser (UDI, 2018b). Mottakskapasiteten er ikke rustet for slike plutselige og store endringer i antall asylsøkere, noe som medførte en betydelig innsats for å etablere innkvarteringstilbud til alle søkere med behov for boplass. Det ble etablert akuttinnkvartering som midlertidige løsninger, blant annet i hoteller, det ble etablert noen større mottak (UDI, 2016a), og noen allerede etablerte mottak fikk driften utvidet for å ha kapasitet til å kunne ta imot flere beboere. Utviklingen i antall ansatte viser at høsten 2015 frem til juli 2016 er preget av sterk oppbemanning. Fra juli 2015 til juli 2016 steg antallet ansatte fra 940 til 2 420 ansatte, noe som tilsvarer en økning på rundt 150% på ett år (Oslo Economics, 2018).

I 2016 søkte 3 460 mennesker om asyl i Norge, noe som prosentvis ga nedgang i antall asylsøknader på 89 prosent fra 2015 (UDI, 2017d). Dette medførte at det ble påbegynt prosesser for nedbemanning og for å bygge ned antall mottaksplasser, og i 2016 ble det lagt ned om lag 10 300 plasser i ordinære mottak. Kontraktenes pris har vært det avgjørende kriteriet for hvilke asylmottak som ble lagt ned (UDI, 2017d). I løpet av 2017 kom det 2308 ordinære asylsøkere til Norge, noe som var et historisk lavt antall. I 2017 gikk UDI fra 150 asylmottak med 13 400 beboere ved begynnelsen av året, til 50 asylmottak med 5 100 beboere ved årsslutt (UDI, 2018a). Nedgangen medførte at asylmottakene gikk fra i snitt 89 personer per mottak, til 102 personer per mottak. I 2018 gikk antallet ordinære asylmottak fra 30 til 22, og antallet beboere gikk fra 3737 i januar, til 2770 i desember (UDI, 2019b; UDI, 2019e).

Ved utgangen av april 2019 bodde totalt 3302 mennesker på asylmottak i Norge. Dette tallet inkluderer blant annet personer som har fått oppholdstillatelse og skal bosettes, personer som har sin asylsøknad til behandling, personer som har avslag til klagebehandling og personer med utreiseplikt (UDI, 2019a). Totalt er det i mai 2019 asylmottak på 29 steder i Norge, og tallet inkluderer ordinære mottak, tilrettelagte avdelinger, tilbud til enslige mindreårige, integreringssenter, ankomstsenter, transittmottak, og særskilte bo- og omsorgsløsninger (UDI, 2019c).

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

UDI utarbeider anslag for antall asylsøkere som vil komme til Norge i løpet av det kommende året. Disse baseres blant annet på tidligere statistikk, tendenser i verdensbildet og tiden, og utarbeides som ledd i plan- og budsjettprosess. Mulighetsrommet for 2019 er regnet til 2000-5000 asylsøkere, med et planleggingstall på 3000. Tallene er svært lave, men endringer i verdensbildet eller endringer i ankomstene vil kunne gi betydelige konsekvenser for prognosene (UDI, 2019b). Overnevnte tall illustrerer noen av utfordringene som asylmottakene har stått ovenfor de siste årene. Det oppstod et plutselig og akutt behov for flere asylmottak, men kort tid etter minket behovet for botilbud betydelig, og nedbemanning eller nedleggelse var for mange et faktum. Tallene og beskrivelsene av endringer kan vise noe av uforutsigbarheten og midlertidigheten i arbeid som ansatte på asylmottak forholder seg til, som del av sitt arbeid.

Begrepsavklaring

Jeg vil i dette avsnittet presentere sentrale begreper og aktører i asylfeltet, som vil nevnes i metode-, resultat- og diskusjonsdelen. Jeg vil også gi et innblikk i tilbudet asylsøkere får som beboere på asylmottak, og presentere informasjon om hvilke rammer arbeid på asylmottak medfører for ansatte.

Utlendingsdirektoratet. Utlendingsdirektoratet (UDI) er utlendingsforvaltningens sentrale etat, som skal iverksette og delta i utviklingen av regjeringens innvandrings- og flyktningpolitikk. UDI er et faglig overordnet organ som instruerer politi og utenriksstasjonene i utlendingssaker, og behandler sakene som politiet og utenriksstjenesten ikke har myndighet til å avgjøre, samt sakene hvor det er usikkert om kriteriene for oppholdstillatelse er oppfylt (UDI f, u.å.). UDI skal tilrettelegge for lovlig innvandring, som blant annet inkluderer asyl, besøksvisum og oppholdstillatelser for arbeid og studier. UDI skal bidra til at menneskene som oppfyller disse vilkårene kan komme til Norge. UDI har samtidig en kontrollfunksjon som skal sørge for at innvandringssystemet ikke misbrukes. UDI behandler søknader om blant annet asyl (beskyttelse), oppholdstillatelser for studering og arbeid, permanent oppholdstillatelse og statsborgerskap, og fatter vedtak om utvisning og bortvisning (UDI f, u.å.).

Utlendingsdirektoratet (UDI a, u.å.) skriver på sine nettsider at deres rolle er å sørge for at Norge har et fleksibelt mottaksapparat som kan ta imot et varierende antall flyktninger og asylsøkere, og legge tilbud til rette for ulike sammensetninger og behov. UDI har ansvar

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

for at de som søker asyl har tilbud om et sted å bo i ventetiden når søknaden behandles, og for å finne løsninger for de som ønsker å returnere til hjemlandet sitt (UDI f, u.å.).

UDI skriver kontrakter med driftsoperatører som private selskaper, kommuner eller frivillige organisasjoner som organiserer botilbud for asylsøkere (UDI a, u.å.). Driften lyses ut gjennom offentlige anbudskonkurranser, og driftsoperatøren med det totalt beste tilbudet med tanke på beliggenhet, økonomi, boligmasse og som svarer til UDIs krav får oppdraget. Justis- og beredskapsdepartementet har gitt føringer om at mottakene skal være spredt over hele landet og at ulike driftsoperatører skal være representert (UDI a, u.å.).

UDI gir retningslinjer og føringer til driftsoperatør for hvordan asylmottak skal drives, såkalte rundskriv, og disse kan inneholde reglement, krav, rutiner, føringer og veiledere (UDI a, u.å.). Kontroll av asylmottak gjennomføres som del av UDIs virksomhet, for å sikre at driftsoperatørene leverer tjenestene de har forpliktet seg til i kontrakt med UDI. Tilsyn gjennomføres for å undersøke at asylmottakene drives på en forsvarlig måte, og følger regelverket og rammene som er satt av UDI. Det undersøkes blant annet om beboerne får tilbudet de har rett på, og om krav til administrative og økonomiske forhold ivaretas. Dersom avvik oppdages gis det pålegg om korrigerende og mulige sanksjoner, for eksempel gjennom økonomiske konsekvenser (UDI, 2008; UDI, 2015a).

Asylsøker. Det skilles mellom begrepene innvandrere, migrant, asylsøker og flyktning, men de blandes ofte i omtale av innvandringspolitikk. Begrepene er ikke gjensidig utelukkende, men kan vise til noe ulike prosesser. Innvandrere betegner en person som flytter til et annet land med hensikt å bosette seg der (Tønnesen, 2019), og det inkluderer innvandrere som selv har innvandret til Norge, og norskfødte med to innvandrerforeldre. Dette ble tidligere kalt første- og andregenerasjonsinnvandrere (Tønnesen, 2019). Migrant betegner en person som forflytter seg nasjonalt eller internasjonalt, enten frivillig eller tvungent gjennom fordrivelse (Flyktinghjelpen, 2018; Tønnesen, 2018). Begrepet kan omfatte blant annet arbeidsmigranter, familiemigranter og utdanningsmigranter, samt alle som skifter bosted, uavhengig av om flyttingen er lovlig eller ulovlig (Tønnesen, 2018). Flyktning er en betegnelse for en person som defineres gjennom Flyktingkonvensjonens kriterier, og inkluderer blant annet mennesker som har en velbegrunnet frykt for forfølgelse med bakgrunn i rase, religion, nasjonalitet eller medlemskap i en bestemt sosial gruppe, som ikke har mulighet til eller på grunn av frykt ikke er villig til å påberope seg sitt lands beskyttelse (Flyktingkonvensjonen, 1951; Flyktinghjelpen, 2018). Flyktingstatus kan beskrive en situasjon hvor en person har flyktet fra sitt land og står i fare for å bli utsatt for dødsstraff,

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

tortur eller annen umenneskelig eller nedverdiggende behandling eller straff ved tilbakevending (Flyktninghjelpen, 2018).

Asylsøker er ifølge UDI en person som har søkt om beskyttelse (asyl) i Norge og ikke fått asylsøknaden endelig avgjort. Når endelig svar kommer på søknaden kalles de ikke lenger for asylsøkere. Dersom søknaden blir innvilget får de opphold med status som flyktinger eller på humanitært grunnlag. Dersom de får avslag så må de reise ut av Norge (UDI d, u.å.). Ordinære asylsøkere, tidligere kalt spontane asylsøkere, er personer som kommer til Norge på egen hånd og søker om beskyttelse ved innreise eller etterpå (Flyktninghjelpen, 2018; UDI, 2017a). Barn født i Norge av foreldre som har asylsøknad til behandling vil registreres med egen asylsøknad og regnes som ordinære asylsøkere (UDI, 2019b).

Asylmottak. Det finnes ulike former for asylmottak i Norge. Transitmottak er tilbudet i perioden fra ankomst og registrering, frem til helseundersøkelse og asylintervju er gjennomført. Noen mottak er tilpasset spesielle grupper eller behov. Det finnes blant annet tilrettelagte avdelinger for asylsøkere med fysiske eller psykiske hjelpebehov som er frivillig å bo i, og det fins egne avdelinger for ungdommer mellom 15 og 18 år. Det er bygget egne omsorgssentre for enslige mindreårige asylsøkere under 15 år, som Barne- ungdoms- og familiedirektoratet har ansvar for å ivareta (UDI e, u.å.).

Ordinære asylmottak er statens tilbud om bosted for asylsøkere for perioden under saksbehandling av asylsøknaden frem til avslag eller bosetting, samt i en kort periode før bosetting eller utreise (Flyktninghjelpen, 2018; UDI, 2017e). Ordinære asylmottak er i stor grad basert på selvhushold og skal bidra til at beboere kan ivareta egen livssituasjon under oppholdet på mottak, og forberede beboerne på bosetting i Norge eller retur til hjemlandet. Ordinære mottak holder en nøktern standard, og skal være et mest mulig normalt bosted for mennesker i en unormal livssituasjon (Flyktninghjelpen, 2018; UDI, 2017e). Ansatte på asylmottak skal tilrettelegge for at beboere deltar og får innflytelse på det som angår dem, og de skal ha beboerrettede tiltak som blant annet bidrar til en meningsfylt hverdag (UDI, 2017e). For å kvalitetssikre det daglige arbeidet overfor beboerne, og overfor UDI, stilles det krav til bemanning og kompetanse blant ansatte i ordinære asylmottak. Kravene skal sikre ansattes muligheter for intern og ekstern faglig utvikling, gjennom ekstern veiledning på mottaket og kurs organisert av UDI (UDI, 2016b).

Bemanning og arbeidsforhold. Kravene til bemanning omhandler blant annet at mottaket skal sikre at pålagte oppgaver ivaretas utover ordinær arbeidstid dersom det er nødvendig, og sørge for at beboere har mulighet til å komme i kontakt med ansatte på tider av

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

døgnet hvor mottaket er ubemannet (UDI, 2016b). På de fleste ordinære asylmottak er arbeidstidene for ansatte hverdager på dagtid. I 2017 var gjennomsnittlig avtalt arbeidstid for alle former for asylmottak på 28,5 timer i uken, og medianen var 35,5 timer (Oslo Economics, 2018). Gjennomsnittlig arbeidstid er noe lavere ettersom noen ansatte arbeider deltid, har tilkallingsvakter, eller vakter på mottak for enslige mindreårige som ikke utelukkende er på dagtid. Antall ansatte med fulltidskontrakter var i 2009 på 55 prosent, og antallet holdt seg på dette nivået til 2015. Det var ingen merkbare endringer i antallet fulltidsansatte i forbindelse med opp- og nedbemanningen i 2015 til 2017 (Oslo Economics, 2018).

Driftsoperatør skal sikre at ansatte med spesifikke ansvarsområder, som for eksempel ansvar for barn og unge eller økonomi, skal ha et minimum av relevant utdanning innen området en skal forvalte (UDI, 2016b). Andre stillinger, med fokus på for eksempel praktisk oppfølging eller miljøarbeid, har færre spesifikke krav. Det stilles ikke krav til bemanning, eller antall ansatte, utover at plan for arbeidstid og bemanning skal sikre at organisatoriske og administrative plikter, samt beboerorientert arbeid, skal ivaretas på en god måte (UDI, 2016b). Ansatte må signere taushetserklæring og legge frem politiattest før tilsetting, og skal ikke ansettes om personen har vedtatt forelegg eller er dømt for seksuelle overgrep mot mindreårige. Driftsoperatør skal ha som mål å ha balanse i kjønns sammensetning og alder i personalgruppa, samt oppfordre personer med innvandrerbakgrunn å søke på eventuelle ledige stillinger på mottaket. Bakgrunnen er at driftsoperatør skal tilstrebe flerkulturell kompetanse som kan bidra til samarbeid mellom ulike kulturer (UDI, 2016b). Kravene til ansattes kompetanse knyttes blant annet til at driftsoperatør skal sikre et minimum av ekstern veiledning til ansatte, knyttet til håndtering av spesielle utfordringer en kan møte i arbeid på asylmottak. Ved behov skal mottaket søke råd hos relevante faginstanser (UDI, 2016b).

Ansatte som ble intervjuet til dette prosjektet hadde ulike arbeidsoppgaver, som blant annet inkluderte å lede aktiviteter, drive informasjonsarbeid, være kontaktperson, utføre vaktmestertjenester og organisere grupper for beboerne. De skulle veilede og tilrettelegge for beboerne, og være en omsorgsperson for dem. Flere hadde et spesifikt ansvarsområde ovenfor beboerne. Felles for alle informantene var at de opplevde miljøarbeid som del av sine arbeidsoppgaver, uavhengig av om det var formalisert i stillingsinstruksen eller ikke. Miljøarbeid betyr i denne sammenhengen tilrettelegging av fysiske, psykiske og sosiale faktorer i miljøet for å bedre livskvalitet og personlig utvikling hos tjenestemottaker, samt skape trygghet og variasjon (Fellesorganisasjonen, 2008). Konkret for ansatte på asylmottak vil dette innebære oppgaver som for eksempel å være oppsøkende ovenfor beboere, veilede

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

dem i hverdagen, delta på deres aktiviteter, engasjere beboerne i samtaler og bidra til relasjonsbygging mellom ulike grupper beboere på mottaket.

Oslo Economics (2018) har etter oppdrag fra UDI undersøkt hvordan de siste års variasjoner i antall asylsøkere, samt opp- og nedbygging av mottak, har påvirket rekruttering til og bemanning i asylmottakene. Perioden 2003-2017 ble kartlagt, og analysene viser store variasjoner i sammensetning og kompetanse hos ansatte. Den gjennomsnittlige levetiden til et asylmottak i perioden 2003-2017 var 4 år og 6 måneder, med en median på 2 år og 2 måneder. Noen mottak hadde lengre levetid som bidro til å øke gjennomsnittet, og det var et større antall mottak med kort levetid. Kommunale mottak hadde i gjennomsnitt lengre levetid, med 8 år og 9 måneder, og mottak driftet av private driftsoperatører hadde en gjennomsnittlig levetid på 3 år og 11 måneder (Oslo Economics, 2018).

I perioder med oppbygging av mottakskapasitet økte andelen menn og andelen ansatte med innvandrerbakgrunn, og gjennomsnittsalder og utdanningsnivå gikk ned. I perioder med nedbygging ble ikke utviklingen reversert, med unntak av faktoren alder. Gjennom perioden har rundt halvparten av ansatte hatt høyere utdanning, men etter 2015 har denne andelen gått ned til rundt 40 prosent. Kommunale mottak hadde i snitt flere kvinnelige, norskfødte ansatte med en høyere snittalder enn private mottak. Ordinære mottak hadde flere kvinnelige, norskfødte og høyskoleutdannede ansatte enn transittmottak og mottak for enslige mindreårige. Mottak i bykommuner hadde generelt flere ansatte med høyere utdanning. Kommunale mottak hadde en signifikant lavere andel fulltidsansatte, og det var en signifikant forskjell i lønn mellom private og kommunale mottak. I 2017 var gjennomsnittlig bruttolønn, inkludert feriepengar, tillegg og lignende, kr 29 000 i måneden (Oslo Economics, 2018). Gjennomsnittlig bruttolønn i perioden 2003-2017 var 26 850 kr, og ansatte i private mottak mottok 10,7 prosent mindre lønn enn ansatte i kommunale mottak (Oslo Economics, 2018).

Hvilket tilbud får asylsøkerne? Szcapanikova (2013) beskriver botilbud for asylsøkere som noe mer enn å sikre tak over hodet, det er en fysisk realisering av et lands asyl- og immigrasjonspolitik. UDI har det overordnede ansvaret for å iverksette statens politikk og regler knyttet til mottaksapparatet (UDI a, u.å.). UDI skriver på sine sider at tilbudet beboere får på asylmottak skal være nøkternt, men forsvarlig, med tanke på innkvarteringstilbud og midler til livsopphold (UDI, 2017e). Tilbudet skal dekke beboeres grunnleggende behov og individers behov for trygghet (UDI, 2017g). Reglementet for økonomiske ytelser til beboere i statlige mottak skal sikre en felles standard for mottakenes beregning av økonomiske ytelser

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

til beboere som ikke kan dekke sine økonomiske behov på andre måter, samt sikre felles standard for saksbehandling av tilleggsytelser til beboere med særskilte behov (UDI, 2019d).

Beboere mottar basisbeløp som skal dekke personlige utgifter, og satsene varierer etter asylsaksprosedyre, status i asylsaken, type mottak, asylsøkerens alder og eventuell familiekonstellasjon. Et eksempel på dette er for personer i ordinære mottak med selvhushold vil en enslig motta inntil kr. 2491 per måned og ektepar/samboende vil motta inntil kr. 4730 per måned. For beboere med endelig avslag vil enslige motta kr. 1894 per måned og ektepar/samboende vil motta kr. 3047 per måned (UDI, 2019d). Når det gjelder barn har ikke status på asylsøknaden innvirkning på basisutbetaling, og for eksempel vil barn mellom 6-10 år få kr. 1853 per måned. Rett til barnetrygd inntreffer fra måneden etter innvilget oppholdstillatelse, men utbetalt basisbeløp for barn under 18 år og tilleggsbeløp til enslige forsørgere regnes som forskudd på barnetrygd fra den datoen (UDI, 2019d).

Det tilbys noen ordninger for dekning av utgifter og egenandeler. Blant annet vil personer over 16 år som deltar på norskundervisning få dekket sine reiseutgifter på billigste måte i perioden undervisningen finner sted når reiseveien er på minst 6 km hver vei. Egenandel og reiseutgifter til blant annet psykolog eller fysioterapi dekkes i sin helhet dersom det ikke dekkes av ordning med frikort, og behandlingen gjøres etter henvisning fra lege. Nødvendige reiseutgifter etter billigste reisemåte dekkes, dersom reisen ikke dekkes av frikort eller av tilbud etter folketrygdloven (UDI, 2019d). Dette innebærer for eksempel at reisen må foregå med buss, heller enn taxi. Ekstraordinære tilleggsytelser kan vurderes etter søknad om det anses nødvendig for en beboers liv og helse, etter forutsetning om at tilbud etter folketrygdloven og frikortordningen er benyttet fullt ut. Tap eller tyveri av basisbeløp gir ikke rett til ny utbetaling av ytelser for samme tidsrom, men mottaket må sikre at beboeren har tilstrekkelige midler til livsopphold (UDI, 2019d).

Hvorfor er arbeidsmiljø viktig?

Jeg vil i dette avsnittet begrunne hvorfor arbeidsmiljø er et viktig område som fortjener fokus. Arbeidstilsynet (a, u. å.) skiller mellom organisatorisk arbeidsmiljø og psykososialt arbeidsmiljø. Organisatorisk arbeidsmiljø, eller arbeidsbetingelser, henviser til generelle krav til arbeidsmiljø som alle virksomheter plikter å forholde seg til, med rammer og føringer. Psykososialt arbeidsmiljø omhandler medmenneskelige relasjoner på arbeidsplassen, og er ofte en konsekvens av hvordan arbeidet organiseres og ledes.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Psykososiale faktorer kan forstås som faktorer i arbeidet som gjelder på sosiale arenaer, som påvirkes av individers psykologiske prosesser, og har konsekvenser for jobbtrivsel, yteevne og helse (Skogstad, 2000, s. 17). Psykososialt arbeidsmiljø reguleres av arbeidsmiljøloven § 4-3, men ses også i sammenheng med § 4-1, 4-2 og 4-6 som omhandler organisatoriske betingelser (Arbeidstilsynet a, u.å.).

Yrkesaktive mennesker tilbringer store deler av tiden sin på arbeid. Hvordan en har det på jobb vil derfor ha en betydelig effekt på generell trivsel og livskvalitet (Barstad, 2014). Dersom man har et godt arbeidsmiljø vil en få gevinster på flere områder, for samfunnet, enkelte medarbeidere og for bedrifter (Molander, 2017). Arbeidsplassen som arena kan gi mulighet til å oppleve mestring, selvutvikling, fellesskap med andre, deltakelse i samfunnet, og kan dekke psykologiske behov som kompetanse, autonomi og tilhørighet (Buunk & Ybema, 1997; Hetland & Hetland, 2009). Arbeidsplassen kan gjennom sine bidrag og muligheter være en arena for rehabilitering og attføring (Saksvik & Nytrø, 2009).

Norske arbeidstakere har ofte innflytelse og egenkontroll over egne arbeidsoppgaver, innen de rammer og retningslinjer som arbeidsgiver setter (Molander, 2018). I Norge settes ofte høye krav til arbeidet, både av arbeidstakere selv og av arbeidsgiver, og gjennom balansering av kravene med mulighet til å påvirke arbeidet, så kan en skape en aktiv jobbsituasjon som bidrar til jobbengasjement, tilhørighet og effektive arbeidsprosesser (Molander, 2018). Lave krav kan bidra til passivitet, så høye krav vurderes som bedre for trivsel og arbeidsmiljø dersom det er rimelige krav som en arbeidstakere har innflytelse over (Molander, 2018). Balanse mellom ansattes innsats og deres opplevelse av belønning kjennetegner arbeidsplasser med godt arbeidsmiljø. Belønninger kan i denne sammenhengen være tilbakemeldinger, anerkjennelse, mulighet til videreutvikling og kompetanseheving, samt positive utfordringer som kan heve både den ansatte og bedriften (Molander, 2018).

Dårlig psykososialt arbeidsmiljø kan ha konsekvenser på flere områder. Ettersom arbeidsplassen er en svært sentral arena for mennesker, vil en negativ opplevelse av organisatorisk eller psykososialt arbeidsmiljø kunne medføre belastninger og stressopplevelser dersom en ikke får gjennomført arbeidsoppgavene sine på en tilfredsstillende måte (Hetland & Hetland, 2009). Arbeidstakeren kan risikere at psykiske belastninger utvikles til helseplager og medfølgende sykefravær, avhengig av frekvens, tid og alvorlighetsgrad på belastningen en opplever. Slike konsekvenser rammer den ansatte selv, men kan få ringvirkninger for deres familier og nettverk. Sykefravær vil kunne medføre

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

negative konsekvenser for arbeidsplassen, i form av belastninger i arbeidsmiljøet og tapt produksjon (Arbeidstilsynet b, u.å.).

Verdens helseorganisasjon (WHO, 2019) har i ICD-11 valgt å anerkjenne utbrenthet som et syndrom konseptualisert som resultat av kronisk stress på arbeidsplassen, som ikke har blitt tilstrekkelig håndtert. Utbrenthet karakteriseres av tre dimensjoner: 1. følelse av energitap eller utmattelse, 2. økende psykisk avstand fra ens arbeid, eller følelse av negativitet eller kynisme relatert til ens arbeid, og 3. redusert profesjonell effektivitet (WHO, 2019. Fritt oversatt av forfatter). WHO klassifiserer ikke utbrenthet som en medisinsk tilstand, men refererer til fenomener knyttet til arbeidskontekst, og skal derfor ikke brukes til å beskrive opplevelser i andre områder i livet. Utbrenthet er en faktor som påvirker helsestatus eller kontakt med helsevesen, og inkluderer grunner til kontakt med helsevesen, men klassifiseres ikke som sykdom eller helsetilstand (WHO, 2019).

Defineringen av utbrenthet som et fenomen knyttet til arbeidsplassen, og tilknyttede opplevelser, vil potensielt påvirke hvordan behandling og forebyggende tiltak planlegges. Effektive og produktive kunnskapsbaserte tiltak vil blant annet kunne fremme helse og bidra til effektiv produksjon. Tiltak for arbeidsmiljø som for eksempel firmahytte, treningstilbud i arbeidstiden eller stressmestringskurs tenkes å være mindre effektive enn tiltak som fokuserer på underliggende arbeidsforhold, som kan være opphav til stress. Slike forhold kan for eksempel være rollekonflikter, arbeidstidsforhold eller organisatorisk rettferdighet (Molander, 2018).

2. Teoridel

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere relevant teori og empiri knyttet til oppgavens problemstilling. Jeg vil gjøre rede for jobbkrav-kontrollmodellen, jobbkrav-ressursmodellen, samt tidligere forskning knyttet til arbeidsmiljø og asylmottak. Overnevnte modeller for arbeidsmiljø presenteres for å gi en forståelsesramme til oppgaven, og velges med bakgrunn i at de er anerkjente og veletablerte modeller.

Jobbkrav-kontrollmodellen (JD-C)

Jobbkrav-kontrollmodellen (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) beskrev hvordan interaksjonen mellom psykologiske jobbkrav i en arbeidssituasjon, og graden av kontroll og beslutningsfrihet den ansatte har til rådighet under disse kravene, kan påvirke arbeidstakere. Modellen foreslår at kombinasjonen av høye krav, i form av tidspress, arbeidsmengde eller innsatskrav, og høy grad av beslutningsfrihet og kontroll kan resultere i motivasjon og læring hos arbeidstakere. Kombinasjonen av liten beslutningsfrihet og høye jobbkrav kan resultere i psykisk belastning og lav jobbtilfredshet (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990).

Gjennom utvikling av arbeidsprosesser som øker beslutningsfrihet vil en kunne redusere psykisk belastning og utmattelse (Karasek, 1979). Johnson & Hall (1988) tilføyde sosial støtte på arbeidsplassen til Karaseks modell (1979), og foreslo at dersom ansatte opplever manglende sosial støtte på arbeidsplassen vil belastningen bli større. Bufferhypotesen forestår at sosial støtte relateres til helse for personer som er i en stresspreget tilstand, og sosial støtte kan fungere som en buffer gjennom å fungere beskyttende i møte med potensielt skadende virkninger av stressende hendelser (Cohen & Willis, 1985). Jobbkrav-kontrollmodellen og jobbkrav-støttemodellen omtales gjerne i sammenheng med hverandre som JDCS modellen (Häusser, Mojzisch, Niesel, & Schulz-Hardt, 2010). Häusser et al. (2010) fant i sin litteraturgjennomgang støtte for en sammenheng mellom høye krav, lav kontroll, lav sosial støtte og mindre psykologisk velvære, mindre jobbtilfredshet og utbrenthet, med primært dersom utvalgsstørrelsen var stor nok. Det ble foreslått at tiltak for sosial støtte eller kontroll kunne ha en bufferfunksjon dersom tiltakene var spisset til spesifikke krav i arbeidet (Häusser et al., 2010).

Jobbkrav-kontrollmodellen ble utviklet i forhold til industrielle yrker, hvor krav og kontroll er mer konkret og forutsigbart. Sammenhengene vil derfor kunne vises tydeligere i den formen for arbeid (Karasek & Theorell, 1990), enn i for eksempel omsorgs- eller

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

serviceyrker hvor kontrollaspekter ofte påvirkes av andre personer heller enn egne arbeidsmetoder (Söderfeldt et al., 1996). Dette er en av grunnene til at jobbkrav-kontrollmodellen beskrives å ikke favne ulike arbeidssituasjoner og deres kontekst og særegne forhold (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Schaufeli & Taris, 2014), og jobbkrav-ressursmodellen foreslås som en alternativ, mer anvendelig og fleksibel overordnet modell.

Jobbkrav-ressursmodellen (JD-R)

Jobbkrav-ressursmodellen har som grunnlag at alle yrker preges av ulike faktorer knyttet til jobbstress (Demerouti et al., 2001), og kan brukes som modell for ulike arbeidssituasjoner uavhengig av hvilke spesifikke krav og ressurser som finnes der. Jobbstress kan klassifiseres i kategoriene jobbkrav og jobbressurser (Bakker & Demerouti, 2007). Gjennom jobbkrav og jobbressurser, og interaksjonen mellom disse, vil det kunne utvikles en positiv motivasjonsprosess, eller en belastende, potensielt helseskadelig, prosess (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001).

Jobbkrav refererer til fysiske, psykologiske, sosiale og organisatoriske aspekter ved arbeid, som krever vedvarende fysisk eller psykologisk innsats. Eksempler kan være emosjonelle krav, arbeidsmengde, tidspress og arbeidstid (Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli, Bakker & van Rhenen, 2009). Jobbkrav behøver ikke være en negativ faktor, og man kan skille mellom utfordrende stress og hindrende stress (Podsakoff, Le Pine og Le Pine, 2007; Schaufeli et al., 2009). Hindrende stressorer er knyttet til et dysfunksjonelt forhold til arbeidet, gjennom å være negativt assosiert til jobbtilfredshet og positivt assosiert til gjennomtrekk av ansatte (Podsakoff et al., 2007). Utfordrende stressorer var positivt assosiert med jobbtilfredshet og forpliktelse til arbeidsplassen, og negativt assosiert til gjennomtrekk (Podsakoff et al., 2007; Schaufeli & Taris, 2014). Jobbkrav relateres til utmattelseskomponenten i utbrenthet (Demerouti et al., 2001), og kan predikere utbrenthet, samt indirekte påvirke sykefravær (Bakker, Demerouti, de Boer og Schaufeli, 2003).

Jobbressurser betegner fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske aspekter ved arbeid som er funksjonelle i oppnåelse av jobbmål, reduserer og medierer jobbkrav, og tilrettelegger for personlig vekst og utvikling (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli et al., 2009). Jobbressurser kan for eksempel være autonomi, sosial støtte og muligheter for videreutvikling (Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli et al., 2009). Jobbressurser fremstår spesielt viktige i møte med høye krav (Bakker & Demerouti,

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

2007). Jobbressurser kan predikere tilknytning til organisasjon, og gjennom å redusere jobbkrav og assosierte psykiske og fysiske konsekvenser, kan de indirekte påvirke sykefravær (Bakker et al., 2003; Clausen, Burr & Borg, 2014). Mangel på motiverende jobbressurser relateres til manglende engasjement, en komponent i utbrenthet (Demerouti et al., 2001).

En motiverende prosess kan utvikles gjennom jobbressurser, og kjennetegnes av jobbengasjement. Gjennom tilgang på ressurser vil arbeidsplasser kunne bidra til at ansatte opprettholder høy innsats og er dedikerte til arbeidet sitt (Schaufeli et al., 2009).

Motivasjonsprosessen drives av at arbeidsmiljøet har tilstrekkelige ressurser, det kan bidra til engasjement og initiativ hos ansatte, som igjen kommer organisasjonen til gode (Deci & Ryan, 2002; Demerouti et al., 2001).

En belastende, potensielt helseskadelig, stress-prosess kan utvikles når jobbkrav økes. Prosessen kjennetegnes av reguleringsutfordringer, hvor en kompenserende innsats mobiliseres for å håndtere eskalerende jobbkrav samtidig som en forsøker å opprettholde jobbprestasjon (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli et al., 2009). Det kan oppstå ubalanse mellom innsats og belønning, og arbeidstakere kan oppleve stress. Det kan igjen føre til utmattelse og irritabilitet, og over tid bidra til utbrenthet, dårligere helse og sykefravær (Hockey, 1997).

Maslach (1976) lanserte begrepet utbrenthet i forbindelse med studier på ansatte i tjeneste- og omsorgsykker karakterisert av kontakt med andre mennesker, men har senere blitt utvidet til å gjelde for grupper med mindre mellommenneskelig stress, men som likevel opplever høyt arbeidspress og belastninger (Maslach, 1982; Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Utbrenthet er et syndrom som karakteriseres av emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert selvopplevd jobbytelse (Maslach & Jackson, 1981). Emosjonell utmattelse er en tilstand preget av følelsesmessig og fysisk belastning, depersonalisering er karakterisert av negative følelser, kynisme og distansering fra klienter, og redusert selvopplevd jobbytelse består av negativ vurdering av egne prestasjoner, opplevelse av ineffektivitet og redusert jobbrelatert selvfølelse (Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Jackson, 1986; Richardsen & Martinussen, 2006).

Schaufeli og kolleger (2009) undersøkte jobbkrav-ressursmodellen relatert til sykefravær, og argumenterte for to forklaringer på ansattes fravær: 1. et ønske om å trekke seg vekk fra vanskelige arbeidsrelaterte situasjoner, og 2. som en reaksjon på stress og ubehag grunnet jobbkrav. Førstnevnte form for fravær knyttes til "frivillig" fravær, og kan ses i tilfeller hvor ansatte opplever mindre jobbengasjement og jobbtilfredshet knyttet til

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

motivasjonsprosessen. Sistnevnte form for fravær knyttes til utbrenthet, og kan være en form for forsvarsmekanisme knyttet til stressprosessen (Schaufeli et al., 2009).

Jobbengasjement beskrives som en motvekt til utbrenthet (Bakker, Demerouti & Euwema, 2005; Maslach & Leiter, 1997; Maslach, Schaufeli & Leiter; Leiter & Maslach, 2005), og representerer en motivasjonsprosess hvor tilgjengelighet av jobbressurser stimulerer til effektivitet og ytelse i arbeidet (Bakker et al., 2003; Bakker & Demerouti; 2008).

Jobbengasjement beskrives som en positiv arbeidsrelatert tilstand som kjennetegnes av tilfredshet, vitalitet, entusiasme og evne til fordypelse (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Romá & Bakker, 2002; Schaufeli & Bakker, 2004). Utbrenthet kan forstås som en gradvis slitasje på jobbengasjement, hvor energi blir til utmattelse, engasjement blir til kynisme, og selvopplevd jobbbytelse og mestring blir til en opplevelse av ineffektivitet (Richardsen & Martinussen, 2008).

Andre hevder at de er adskilte prosesser, med en helseskadelig prosess med overarbeid og utmattelse, og en annen som er en helsefremmende motivasjonsprosess (González-Romá, Schaufeli, Bakker & Lloret, 2006). Schaufeli og kolleger (2002) beskrev jobbengasjement som en relativt permanent positiv emosjonell tilstand karakterisert av vitalitet, entusiasme og evne til fordypelse i arbeidet. Undersøkelser på utbrenthet og jobbengasjement (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2000; Demerouti et al., 2001) indikerte at utbrenthet kunne knyttes til faktiske jobbkrav, som blant annet kan omfatte arbeidsbelastning, tidspress og emosjonelt utfordrende pasientkontakt, samt mangel på jobbressurser, som blant annet kan omfatte støtte og tilbakemelding fra ledelse og variasjon i oppgaver. Jobbengasjement var knyttet til positive ressurser på jobb, men fremsto ikke tydelig påvirket av jobbkrav, noe som støtter hypotesen om to nokså uavhengige prosesser (Demerouti et al., 2000; Demerouti et al., 2001; Richardsen & Martinussen, 2008).

Arbeidsmiljø relatert til asylmottak

Innsyn i beboernes liv og situasjon. Arbeidstilsynet (2013) beskriver forhold på asylmottak som kan ha en positiv innvirkning på arbeidsmiljø. Det inkluderer blant annet at flere ansatte opplever et flerkulturelt arbeidsmiljø som givende, til tross for utfordringer med språk, kulturforståelse og ulike erfaringer. Emosjonelle belastninger knyttet til beboernes livssituasjon, beboernes muligheter til varig opphold og varierende helsetilstand ble funnet å være en utfordring for arbeidsmiljøet til ansatte på asylmottak (Arbeidstilsynet, 2013).

Solheim (1990) beskrev asylmottak som et 24-timerssamfunn hvor ansatte forholder seg til ulike deler av beboeres liv og utfordringer, som blant annet kan inkludere psykiske kriser,

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

ekteskapskonflikter, sykdom, fødsler, samt praktiske deler av hverdagen som vasking og reparasjon av materiell. Samtidig skal ansatte forklare regler og rutiner, formidle utbetalinger og rekvisisjoner, informere om ulike aspekter av det norske samfunnet, veilede beboerne og bidra til at de kan bygge seg en fremtid i Norge. Solheim fant i sin studie at overregulering av pengeytelser medfører at regelverket kan fremstå uoversiktlig og forvirrende, og kan medføre misforståelser, konflikter og spenninger i forholdet mellom ansatte og beboere (Solheim, 1990).

Gjennom arbeid med mennesker vil ansatte kunne utfordres i sine evner til emosjonsregulering, da det generelt stilles krav til reaksjonsmønstre og håndtering av følelsene som menneskemøter skaper i oss (Glasø, 2009). Gross (1998) definerte følelsesregulering som en prosess som påvirker hvilke emosjoner en har, når en har dem, hvordan de oppleves, og hvordan de uttrykkes. I arbeidslivet kan noen følelser forventes fremvist, og andre forventes undertrykt, og gjennom emosjonsregulering kan samhandlingen mellom mennesker bli lettere (Glasø, 2009). Emosjonsregulering kan bidra til å redusere stress, blant annet gjennom tiltak og prosedyrer som skal forebygge at ansatte overveldes av sterke følelser. Et eksempel på slike prosedyrer kan være profesjonalitet, hvor ansatte holder distanse til klienter for å ikke bli involverte, for eksempel ved å trene helsepersonell til å vise omsorg, men opprettholde en emosjonell distanse til pasientenes lidelser (Fineman, 1993; Rafaeli & Sutton, 1987). Emosjonell dissonans kan oppstå dersom det oppstår en uoverensstemmelse mellom ens indre følelser og ens emosjonelle uttrykk, og det kan oppleves som en ubekvem spenningstilstand (Hochschild, 1983). Økt emosjonsregulering, i form av for eksempel undertrykkelse av følelser, kan ha sammenheng med økt rapportering av subjektive helseplager (Eriksen, Ihlebæk & Ursin, 1999), og kan ha en negativ effekt på jobbtrivsel (Glasø, 2009).

Ansattes rolle, i blant dobbeltrolle, i møte med beboere. Valenta, Thorshaug, Berg og Kjærre (2010a) beskriver hvordan ansatte gjennom sin rolle på asylmottaket blir både representanter for asylsystemet og veiledere for beboerne. Den delte rollen kan være utfordrende for ansatte når de pålegges restriktive rammer og føringer fra myndighetene, som ansatte erfarer at kan føre til forverring av beboernes situasjon. Blant annet baseres asylsystemet på et nøkternt tilbud, og det er iverksatt tiltak som har som intensjon å motivere beboere til retur og redusere nye ankomster. Eksempler på dette er reduksjon av basisutbetalinger for beboere med avslag på asylsøknad, eller redusert tilgang til

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

norskundervisning, arbeid og velferdstjenester. Opplevelsen av at føringer fra øvre ledelse har negative konsekvenser og forverrer beboernes levekår kan føre til at ansatte forsøker å bidra til at beboernes grunnleggende menneskerettigheter respekteres, i den grad de har mulighet til det (Valenta et al., 2010a). Noen undersøkelser viser at noen mottaksansatte opplever at de har en rolle som omsorgsarbeidere, eller en hjelperrolle, og at deres oppgave er å aktivere beboerne (Lauritsen & Berg, 1999; Berg et al., 2005; Valenta & Berg, 2010).

Valenta og Berg (2010) fant i sin analyse av brukermedvirkning og egenkraftsmobilisering for beboere i mottak, at ansatte har få muligheter til å overføre makt til beboere. Grunnen er at mottaksansatte reguleres av regler og organisasjonelle rammer fra UDI i sitt arbeid, noe som medfører begrensninger for de ansattes muligheter ovenfor beboerne. Ansatte skal ivareta en veiledende rolle ovenfor beboere, legge til rette for at beboere i størst mulig grad kan ivareta egen livssituasjon, og involvere beboerne i daglig drift av asylmottaket (Valenta & Berg, 2010; Valenta et al., 2010a.; UDI, 2008).

Kleppe og Engebretsen (2010) undersøkte hvordan profesjonelt ansvar forstås i regelverk relatert til drift av norske asylmottak. Fokus i studien var hvordan norske myndigheter uttrykker ansvar for asylsøkeren på mottaket, og hvilket ansvar som faller på ansatte for å sikre at asylsøkerens rettigheter ivaretas. Asylmottakene beskrives primært som botilbud, som også kan gi mulighet for individuell vekst og utvikling. Asylsøkere beskrives som beboere, og ansatte anses som veiledere. Regelverket og rammene har primært fokus på tekniske prosedyrer, og profesjonelt ansvar kobles til plikter og teknisk utførelse av oppgaver og forpliktelser. Dette kan føre til en begrenset forståelse av det profesjonelle ansvaret, hvor relasjoner mellom ansatte og beboere kan oppleves redusert til ”kunde-forhold”. Opplevelsen av kunde-forhold kan ses i sammenheng med at det har kommet flere kontrollsystemer, for eksempel tilsyn, som primært undersøker rutiner, organisering og rammer, heller enn hovedtilbudet og tilfredshet med dette. Fokus tas vekk fra forhold hvor verdiskaping skjer, og flyttes til oppfølging av tekniske prosedyrer. Dette kan medføre at ansvar begrenses og flyttes fra oppfølging av beboere og medmenneskelige forhold, til oppfølging av tekniske forpliktelser, noe som kan oppleves legitimert gjennom at prosedyrene primært tilfredsstillende tilsynsførende organ og ikke individene, beboerne (Kleppe & Engebretsen, 2010).

Valenta, Torshaug og Indrebøs (2010b) studie med fokus på ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn undersøkte hvilke erfaringer som beboere, arbeidsgivere, og ansatte med innvandrerbakgrunn og etnisk norsk bakgrunn, hadde med tanke på minoritetsansattes roller og tjenesteytelser. Resultatene viste et primært positivt syn på bidraget fra ansatte med

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

flyktning- og innvandrerbakgrunn. Det ble rapportert om at de bidro med språkkunnskaper, erfaringer med å bo asylmottak, relevant kulturbakgrunn og migrasjonsperspektiv, noe som opplevdes som en ressurs for mottaksdriften og er berikende for arbeidsmiljøet. Ansatte med minoritetsbakgrunn bidro blant annet med viktige perspektiver i faglige samtaler, og kunne være enklere for noen beboere å relatere til på grunn av noen ansattes tidligere erfaringer med migrasjon og å bo på asylmottak. Samtidig beskrives mulige utfordringer med press på ansatte med innvandringsbakgrunn, spesielt fra beboere med samme etniske bakgrunn som kan forvente spesiell behandling fra den ansatte som følge av felles bakgrunn (Valenta et al., 2010b).

I arbeidssituasjoner hvor en over tid opplever uavklarte ansvarsforhold, og må stå i situasjoner hvor en må prioritere mellom ulike uforenlige oppgaver, så kan arbeidstakere oppleve belastning. Slike forhold kan bidra til opplevelse av rolleklarhet, noe som kan bidra til et krevende arbeidsmiljø og mindre effektive arbeidsprosesser (Molander, 2018).

Oppbygging og nedleggelser. Asylmottak etableres eller nedlegges som konsekvenser av internasjonale konflikter og nasjonal politikk, og som konsekvens av om anbudsrunder vinnes eller tapes. Opp- og nedbygging av mottak påvirker det lokale arbeidsmarkedet, både direkte gjennom de ansatte ved mottakene, men det kan også gi ringvirkninger for det lokale arbeidsmarkedet og næringslivet (Oslo Economics, 2018). Nedleggelser kan medføre alvorlige konsekvenser for de ansatte, da det er stor variasjon i arbeidsmarkedet og muligheter for nytt arbeid. Når asylmottakene legges ned forsvinner også viktige arbeidsplasser, og i enkelte kommuner representerte ansatte på mottakene en større andel av total arbeidsstyrke. Konsekvenser for lokalsamfunnet kan blant annet være at kunder forsvinner fra lokale butikker, lokale idrettslag kan miste viktige lagspillere og lokalsamfunn kan miste verdifulle flerkulturelle bidrag.

Opp- og nedbemanning kan medføre utfordringer for videreføring av bransjekunnskap og -erfaring blant ansatte, ettersom det ifølge driftsoperatører finnes få strategier for ivaretagelse av kompetanseoverføring i perioder med opp- og nedbygging. Når mottak legges ned går mye opparbeidet kompetanse tapt ettersom ansatte går over til andre bransjer, og få kommer tilbake ved senere tidspunkt (Oslo Economics, 2018). Driftsoperatører har rapportert om at usikkerhet knyttet til fremtidig utvikling i mottakskapasitet, samt medfølgende opp- og nedbemanning, har en negativ påvirkning på rekruttering av ansatte (Oslo Economics, 2018).

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Arbeidstilsynet (2013) beskriver hvordan ansatte på asylmottak generelt opplever omstillinger som del av sitt arbeid, i form av for eksempel endringer i mottaksdrift, med opp- eller nedbemanning, samt endringer i beboergruppen. Slike endringer stiller store krav til ansatte, med tanke på blant annet fleksibilitet og handlingskompetanse. Risiko for nedleggelse og krav til omstilling kan medføre uforutsigbarhet for ansatte, det kan være uheldig for arbeidsmiljøet, og kan medføre vansker med å beholde kompetente og kvalifiserte ansatte. Sistnevnte vil igjen kunne medføre utfordringer med for eksempel HMS-planlegging (Arbeidstilsynet, 2013). Sammensetning av og kompetanse hos ansatte endrer seg ved opp- og nedbemanning, gjennom at det ofte ansettes flere med lavere utdanning og mindre erfaring i oppbemanningsperioder. Ved nedbemanning forsvinner opparbeidet kompetanse, samt at usikkerhet knyttet til videre drift kan gjøre asylmottak mindre attraktive som arbeidsplasser (Oslo Economics, 2018).

Jobbusikkerhet. I perioder med økt etterspørsel for botilbud rekrutteres flere ansatte, og mottak øker driften eller nye mottak bygges. I perioder med mindre etterspørsel skjer en nedbyggingsprosess, med nedbemanning og nedleggelse av mottak. Ansatte på asylmottak står derfor overfor noe jobbusikkerhet og uforutsigbarhet i arbeidet. Uforutsigbarhet i arbeidet, med for eksempel jobb- og ansettelsesusikkerhet, kan ha en negativ påvirkning på arbeidsmiljø (Molander, 2018).

Jobbusikkerhet beskrives av Greenhalgh og Rosenblatt (1984) som en opplevelse av maktesløshet til å beholde ønsket kontinuitet i en jobbsituasjon som er truet, og beskrives av De Witte (1999; 2005) som en opplevd trussel av å miste sin jobb, og bekymringer knyttet til den opplevde trusselen. Jobbusikkerhet kan også knyttes til bekymringer for å miste egenskaper ved arbeidet en har, som for eksempel oppgaver eller fremtidige muligheter (Hellgren, Sverke & Isaksson, 1999). Opplevelsen av jobbusikkerhet vil være subjektiv og variere fra person til person, ut fra hvordan hver enkelt tolker og oppfatter en situasjon (Van Vuuren, 1990).

Forskning viser at jobbusikkerhet blant annet kan medføre negativ effekt på ansattes holdning til arbeidet, samt negativ effekt på opplevd fysisk og psykisk helse (Sverke, Hellgren & Näswall, 2002; Cohen, Janicki-Deverts & Miller, 2007). Jobbusikkerhet kan redusere psykologisk velbefinnende (forfatters oversettelse fra well-being), og redusere jobbtilfredshet (De Witte, 1999; De Witte et al., 2010). Dersom rammer endres og omstillinger kreves anbefales det å prioritere å skape mest mulig forutsigbarhet for ansatte, for

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

å unngå rykter og feiltolkninger, og unngå at ansatte søker seg vekk fra arbeidet som kan føre til tap av viktig kompetanse (Molander, 2018).

Vold og uønskede hendelser. I forbindelse med Arbeidstilsynets (2013) undersøkelse og rapport, ”Arbeid for helse”, ble det gjennomført 74 tilsyn på asylmottak, som resulterte i 173 sanksjoner. Asylmottak ble blant annet gitt pålegg relatert til kartlegging, risikovurdering, samt prosedyrer for vold og trusler. I undersøkelsen fant de at enkelte mottak har større utfordringer enn andre, med høyere risiko for uro, vold og trusler (Arbeidstilsynet, 2013). En undersøkelse av forekomsten av vold og trusler på asylmottak viser at det forekommer flere voldshendelser på mottak med tilrettelagte avdelinger, på transittmottak og på mottak for enslige mindreårige, og det forekommer færre voldshendelser på ordinære mottak (Proba, 2014). Undersøkelsen viser at omfanget av mindre alvorlige hendelser er uvisst, ettersom rutiner for registrering av hendelser varierer mellom mottakene. Undersøkelsen viser at ansatte kjenner til flere voldshendelser enn hva lederne gjør. Fysisk vold rammer oftest andre beboere, og ansatte rammes sjeldnere. For de fleste mottakene oppstår det relativt sjeldent vold som betegnes som alvorlig, men noen hendelser medfører alvorlige konsekvenser. Verbal vold, for eksempel trusler eller utskjelling, rapporteres oftere enn fysisk vold og betegnes ofte som middels alvorlig (Proba, 2014).

Ansatte rapporterte at voldshendelser kan oppstå hyppigere i perioder, og kan være knyttet til beboersammensetning eller enkeltpersoner som er gjengangere. På ordinære mottak fremsto det som at beboere med endelig avslag noe oftere er gjerningspersoner. Bakenforliggende årsaker for voldshendelser rapporteres å være frustrasjon, usikkerhet og håpløshet, samt opplevelse av urettferdighet i hverdag og asylprosessen. Det beskrives at mange beboere kan ha med seg traumatiske opplevelser, som kan være mer eller mindre bearbejdede, og det kan være beboere med psykiske helseproblemer som ikke får tilstrekkelig oppfølging på ordinære mottak. Voldssituasjoner kan ha bakgrunn i trangboddhet, manglende privatliv, reduserte økonomiske ytelser, grensesetting fra personalet, eller hverdagskonflikter som i utgangspunktet ikke fremsto som vesentlige (Proba, 2014).

Det rapporteres om at selvskading forekommer oftere på transittmottak, på avdelinger for enslige mindreårige og på forsterkede avdelinger, enn på ordinære mottak. Kunnskapen om registrering av selvmord og selvmordsnære handlinger blant asylsøkere beskrives som mangelfull, noe UDI har blitt kritiserte for av blant annet Norsk Organisasjon for Asylsøkere

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

(NOAS, 2012). Mer kunnskap om faktorer som spiller inn på selvmordsnærhet, og om selvmordsforebyggende arbeid i mottak, etterlyses for å utvikle gode tiltak (Proba, 2014).

De fleste mottakene har interne rutiner for håndtering av truende situasjoner, men det fremkommer i analysen at rutinene ikke alltid etterleves i konkrete situasjoner. Det varierer hvor mye som rapporteres videre til UDI, og noen rapporterer kun om de mest alvorlige hendelsene. Mange mottak ønsker mer oppfølging i etterkant av alvorlige situasjoner, for eksempel om beboere blir hentet av politiet i en krisesituasjon, men kommer tilbake til mottaket etter svært kort tid. Det ønskes også mer oppfølging fra UDI av enkelthendelser, blant annet i form av iverksetting av tiltak på tidligere tidspunkt. Manglende oppfølging kan føre til flere uønskede hendelser, og kan medføre utrygghet og belastninger for ansatte og beboere (Proba, 2014). Ved nedlegging av mottak og overføring av beboere, kan en risikere at arbeidsmiljøutfordringer overføres til andre asylmottak (Arbeidstilsynet, 2013).

Politiske føringer pålegger asylmottakene og deres ansatte å gi beboere et nøkternt, men forsvarlig tilbud, som dekker grunnleggende behov og den enkeltes behov for trygghet (UDI, 2017g). Tilbudet gis blant annet gjennom innkvarteringstilbud som skal oppfylle visse krav, tilgang til fellesarealer som dekker ulike behov, rutiner for trygghet og sikkerhet, tilgang på utstyr tilpasset for eksempel barns fritidsaktiviteter, og husregler (UDI, 2017g). Innkvarteringstilbudet beboerne mottar inkluderer også økonomiske ytelser (UDI, 2012). Det nøkterne nivået som tilbys asylsøkere brukes til dels som et innvandringsregulerende tiltak, med formål å gjøre det mindre attraktivt å være asylsøker i Norge og redusere antall asylsøkere til Norge (Justis- og beredskapsdepartementet, 2015; Proba, 2014). Norges myndigheter forsøker å forebygge at mennesker som ikke har et opplagt behov for asyl, kommer til Norge for å søke om beskyttelse. Forebygging av at asylsøkere blir ofre for menneskesmugling eller -handel er del av dette målet. Det har samtidig blitt lagt vekt på ulike ordninger som fremmer og tilrettelegger for frivillig retur (NOU 2011:7).

Erfaringer fra mottak viser likevel at et marginalt tilbud ikke fremmer retur. Retningslinjene for tilbudet til beboerne ble utformet ut fra at beboerne ikke skulle bo lenge på mottakene, men realiteten er at mange beboere blir boende i lang tid. Bedre levekår som er bedre tilpasset lengre opphold etterlyses, samt flere meningsfulle aktiviteter og økt rett til psykisk helsehjelp (Proba, 2014). Et godt bomiljø kan bidra til å forebygge konflikter mellom beboere, samt mellom beboere og ansatte. For å bidra til et godt bomiljø bør ansatte være synlige og se beboerne, samt ha en personalgruppe som samarbeider godt og er samkjørte i

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

konfliktsituasjoner. Godt miljøarbeid påvirkes blant annet av kompetanse blant personalet, antall ansatte, bostandard, samt tilbud om informasjon og aktivitet (Proba, 2014).

Ansatte på asylmottak har begrensede muligheter til å løse vanskelige situasjoner med beboere, og det etterlyses tydeligere retningslinjer i situasjoner hvor beboere skaper utrygghet eller av ulike årsaker er vanskelige å håndtere. Sanksjonering gjennom trekk i økonomiske ytelser etter for eksempel hærverk lar seg vanskelig gjøre, ettersom store deler av beboerne får minimumsutbetalinger (Proba, 2014). Overføring til andre mottak kan være nyttig dersom miljøforandring er ønskelig, men ved overføring kan mottakene oppleve at informasjonen om beboere som overføres er utilstrekkelig, og dersom personvern hensyn står i veien kan samtykke fra beboer etterlyses. Det etterlyses også mer informasjon om hva som er kvalifiserende kriterier for plasser i tilrettelagte avdelinger, ettersom flere mottak rapporterer om å ha beboere som de ikke har muligheter til å håndtere (Proba, 2014). Tidligere undersøkelser knyttet til vold og trusler i norske asylmottak har konkludert med at arbeidsforhold for ansatte bør forbedres, ettersom ansatte ikke bør utsettes for vold og trusler i den grad det ble rapportert om (Arbeidstilsynet, 2013; Nøttestad, 2008).

Szczepanikova (2013) fant i sin studie om botilbud for asylsøkere i Tsjekkia at såkalte ”accommodation centres” brukes som verktøy innen migrasjonskontroll, ettersom asylmottakene er en fysisk realisering av et lands asyl- og immigrasjonspolitik. Asylsøkere er en svært heterogen gruppe mennesker, med ulike bakgrunner og ulikt beskyttelsesbehov, som i forlengede perioder kan leve sammen, noe avgrenset fra det øvrige samfunnet og med begrensede midler tilgjengelige for seg. Konsekvenser av dette kan være at asylsøkere får negative forventninger til asylprosessen, og det kan oppstå uønskede hendelser blant beboerne (Szczepanikova, 2013).

Mayhew & Chappell (2007) beskrev hvordan opplevelser av vold på arbeidsplassen har sammenheng med psykiske plager, ofte i større grad enn fysiske skader. Omfanget av emosjonelt stress og psykiske plager er ikke nødvendigvis relatert til den fysiske alvorligheten av volden og skadene en har fått (Mayhew & Chappell, 2007). Psykiske plager og emosjonelt stress kan ha symptomer som utrygghet, søvnvansker, konsentrasjonsvansker, isolasjon og tap av selvtillit. For arbeidsplassen kan vold ha konsekvenser som økt fravær, redusert produktivitet og motivasjon, og vansker med å beholde og rekruttere ansatte (Arbeidstilsynet b, u.å.).

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Omsorgstretthet. Ansatte på asylmottak eksponeres for ulike inntrykk i møte med beboere, blant annet emosjonelt belastende inntrykk i form av traumeerfaringer som beboere deler og observering av beboernes begrensede muligheter i venteperioden. "Vikarierende traumatisering" beskrives som å være en gradvis tiltakende prosess, hvor en får sterkere reaksjoner etter gjentatt eksponering for andre menneskers beskrivelser av traumer og tragedier (Pearlman & Saakvitne, 1995). I litteratur knyttet til terapeuter beskrives at empati og åpenhet hos terapeuten kan bidra til et godt behandlingsløp, men kan også gjøre terapeuten sårbar for å utvikle belastningsskader i form av traumerelaterte plager (Pearlman & Saakvitne, 1995). Andre anvender begrepet sekundær traumatisering om samme prosess (Stamm, 1999; Motta, Newman, Lombardo & Silverman, 2004). Som fenomen er sekundær traumatisering kontroversielt, noe som blant annet knyttes til kritikk av sykeliggjøring av terapeuters reaksjoner, samt utvidelsen av traumbegrepet som kan oppstå om det brukes for personer som ikke direkte har vært eksponert for traumat (Berge, 2005).

I studier knyttet til sekundær traumatisering har en undersøkt terapeuter som arbeider med traumatiserte klienter. Funnene viser at traumeterapeuter generelt sett ikke opplever vansker med å mestre arbeidet (Sabin-Farell & Turpin, 2003), men terapeuter med mange traumatiserte klienter kan beskrive plager som akutte stressreaksjoner, påtrengende og ubehagelige tanker og bilder, samt unngåelse. Plagene som rapporteres beskrives oftest som kortvarige og intense, men enkelte beskriver langvarige belastningsrelaterte plager. Reaksjonene knyttes til terapeuter som arbeider med voldtektsutsatte (Brady, Guy, Poelstra & Brokaw, 1999; Ghahramanlou og Brodbeck, 2000), sosialarbeidere som arbeider med ofre etter 11. september-angrepet i New York (Boscarino, Figley & Adams, 2004), og personell som forholder seg til barn involvert i ulykker (Dyregrov & Mitchell, 1992). Figley (1995, 2002) har skrevet om fenomenet compassion fatigue, som på norsk kan oversettes til medfølelsesutmattelse, eller omsorgstretthet (Berge, 2005). Figley beskrev fenomenet omsorgstretthet slik: *"There is a cost to caring. Professionals who listen to clients' stories of fear, pain, and suffering may feel similar fear, pain, and suffering because they care. Sometimes we feel we are losing our own sense of self to the clients we serve."* (1995, s.1).

Om man gjennom sin profesjonelle rolle, som terapeut eller i annen rolle, eksponeres gjentatt og alvorlig for andre menneskers fortvilelse, lidelse, sorg og traumer, så vil man kunne oppleve reaksjoner på dette over tid. Noen kan oppleve tegn til utbrenthet, som kynisme, mindre medfølelse og økt distanse til andre, som bærere av andres traumatiske historier. Noen kan oppleve mindre optimisme, økt selvkritikk, fremmedgjøring av seg selv,

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

tvil til egen profesjonell kompetanse, samt frykt for at noe skal ramme ens nærmeste (Pearlman & Saakvitne, 1995). Risikofaktorer for sterke reaksjoner for terapeuter, og mulig utvikling av omsorgstretthet eller sekundær traumatisering, kan blant annet være detaljerte beskrivelser og alvorlighetsgrad på traumene, eller om barn er involverte (Berge, 2005.; Pearlman & Saakvitne, 1995). Om klienter er i situasjoner som gjør at de utsettes for nye potensielt truende situasjoner, eller opptrer utfordrende samtidig som de uttrykker behov for hjelp, så kan terapeuten oppleve det som vanskelig å bistå. Eksterne krav, som for eksempel kortsiktig behandling, kan medføre at terapeuter får kjennskap til lidelse og blir et vitne til smerte, uten at de får lindret plagene eller økt ressursene til klientene (Berge, 2005; Pearlman & Saakvitne, 1995).

Ansatte på asylmottak hører ikke til tradisjonelle hjelpe- eller behandlingsinstanser, men møter gjennom sin profesjonelle rolle mennesker som har opplevd traumatiske hendelser, enten i sitt hjemland eller i løpet av reisen mot Norge. Eksterne krav vil også regulere hvilken posisjon og relasjon ansatte får overfor beboere på asylmottak, og ansatte kan havne i en posisjon hvor de blir vitne til beboernes situasjon uten å kunne bistå med økte ressurser. Jeg undrer meg derfor på om fenomener som omsorgstretthet kan forekomme blant de ansatte. For å forebygge omsorgstretthet anbefales å anerkjenne og validere egne reaksjoner, for å kunne undersøke dem uten skam, skyldfølelse eller redsel. For å ivareta seg selv kan en blant annet ta vare på egne grenser i møte med klientene, forsøke å begrense graden av eksponering, begrense detaljer en får innsikt i, ha et tydelig skille mellom datid og nåtid, samt å formidle medfølelse og forstå smerten, uten å sette seg inn i og føle smerten (Pearlman & Saakvitne, 1995; Saakvitne, Pearlman & Abrahamson, 1996; Rothschild, 2004; Herman, 1997).

Baillot, Cowan og Munro (2013) utforsket hvordan emosjonelle faktorer påvirker asyllovgivning i Storbritannia, med spesielt fokus på ansattes risiko for å oppleve vikarierende traumatisering. Studien var basert på en hypotese om at beslutningstakerne i asylsaker er spesielt utsatt for å påvirkes av traumehistorier og tilhørende overlevelsesstrategier, også på grunn av en politisk påvirket og ressursbegrenset kontekst, samt mangel på transparens i beslutningstaking og utfordrende ankeprosess (Baillot et al., 2013). Gjennom intervjuer med asylinteressenter og observasjon av anker til immigrasjonsmyndighetene ble det identifisert emosjonelle mestringsstrategier brukt av ansatte i juridiske profesjoner, i form av likegyldighet og fornektelse av ansvar, som potensielt kan anvendes på maladaptive måter som kan sette muligheten for rettferdighet i

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

fare (Baillot et al, 2013). Asylsøkeres fortellinger om sine erfaringer med frykt, traumer, vold og forfølgelse er en sentral faktor i asylfeltet, og de vekker følelser også i lytteren. Behovet for å bearbeide personlige, emosjonelle konsekvenser av andres traumehistorier er noe som påvirker alle ansatte i asylfeltet, uavhengig av om det reflekteres over og anerkjennes eller ikke (Baillot et al., 2013),

Ledelse og rammer for arbeidet. Ledere er ofte de mest fremtredende personene i en virksomhet, og kan ha sterk innvirkning på de ansatte og deres arbeidsmiljø. På grunn av en stor påvirkningsmulighet inkluderes ledelse og former for lederstiler i teoriavsnittet.

House og Javidan definerte ledelse som et individs evne til å influere, motivere, og bemyndige andre til å bidra mot effektivitet og suksess i organisasjonene de tilhører (2004, s. 15, oversatt av forfatter). Ledere har mulighet til å påvirke arbeidsmiljø gjennom selve arbeidssituasjonen, med blant annet retningslinjer og prosedyrer iverksatt for å ivareta trivsel og helse, men også gjennom direkte sosial samhandling (Nielsen, 2017). Ledere som opptrer støttende og rettferdig kan være viktig for arbeidsmiljøforholdene. Organisatorisk rettferdighet er knyttet til arbeidshelsepsykologi, og kan vise til opplevelsen av å jobbe innen rettferdige systemer, og om en som ansatt blir behandlet rettferdig i organisasjonen (Nielsen, 2017). Lederskap preget av bemyndigelse, hvor leder både delegerer ansvar og oppgaver, men også ressurser og muligheter til å løse oppgavene, kan bidra til godt arbeidsmiljø (Molander, 2018). Eriksen, Bruusgaard og Knardahl (2003) fant at den viktigste prediktoren for sykefravær var manglende støttende og oppmuntrende kultur på arbeidsplassen, relatert til ledelse og kollegaer. Sosial støtte ble beskrevet som emosjonell støtte, teknisk eller praktisk støtte, samt råd og informasjon (Eriksen et al., 2003).

Ulike lederstiler kan ha innvirkning på hvordan ansatte forholder seg til arbeidsplassen. Inspirerende ledelse har sammenheng med villighet til å vise hjelpeatferd og lojalitet til arbeidsplassen, samt evne til å arbeide effektivt og ressursbesparende (Den Hartog, De Hoogh & Keegan, 2007; Hetland & Hetland, 2009). Skogstad og Einarsen (2009) beskriver hvordan ledere kan ha destruktiv atferd overfor ansatte og organisasjon. Destruktiv lederatferd omhandler primært passive handlinger, i form av ”la det skure”- atferd, og ikke aktive destruktive handlinger, selv om sistnevnte også kan forekomme. Eksempler på destruktiv lederatferd kan være å enten gripe inn kun når noe ikke går som planlagt, eller unngå å gjøre noe i det hele tatt. Slik lederstil knyttes til konflikter på arbeidsplassen (Hetland & Hetland, 2009; Skogstad, Einarsen, Torsheim, Aasland & Hetland, 2007). Det beskrives at

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

destruktiv ledelse kan betraktes som et normalfenomen, ettersom et flertall av ledere tidvis vil vise negativ atferd overfor sine ansatte, eller medarbeidere (Skogstad & Einarsen, 2009).

Det beskrives som viktig å sette inn tiltak for å stoppe slike destruktive handlinger og atferd på et tidlig tidspunkt, for å forebygge konflikteskalering, mistriivsel og helseplager, spesielt ettersom det er en ubalanse i maktforholdet mellom leder og ansatt som gjør destruktiv ledelse spesielt belastende (Skogstad & Einarsen, 2009). Dersom man kan utvikle et arbeidsmiljø og ledelse som har kunnskap om basale behov som kompetanse, autonomi og tilhørighet, og støtter opp om disse i en jobbkontekst, kan en skape motivasjon, kreativitet og trivsel hos ansatte (Hetland & Hetland, 2009).

Oppsummering: I teoriavsnittet har modeller for arbeidsmiljø blitt presentert, med primært fokus på jobbkrav-ressurs modellen (JDR). Ulike faktorer som kan påvirke arbeidsmiljø på asylmottak ble presentert: ansattes innsyn i beboernes liv, ansattes rolle og iblant dobbeltrolle, oppbygging og nedleggelse, jobbusikkerhet, vold og uønskede hendelser, omsorgstretthet, og ledelse.

Problemstilling

Jeg vil i denne oppgaven besvare følgende problemstilling: Hvordan opplever ansatte ved ordinære asylmottak sitt arbeidsmiljø?

Jeg vil besvare forskningsspørsmålet gjennom å undersøke ansattes opplevelse av arbeidsmiljø på ordinære asylmottak, samt å sette lys på både hverdagslige og spesielle hendelser på ordinære asylmottak. Ansatte som har direkte kontakt med beboere er fokus for undersøkelsen. Jeg vil drøfte de viktigste resultatene fra analysen i lys av psykologisk teori, samt drøfte om ulike aspekter ved arbeidet kan ha en innvirkning på de ansattes psykiske helse.

3. Metode

I metodedelen vil jeg redegjøre for metodologisk tilnærming, fremgangsmåte i datainnsamling, samt beskrive hvordan analysen ble gjennomført. Jeg har gjennom arbeidet med oppgaven tatt metodologiske valg jeg vil begrunne, og jeg vil kommentere noen etiske betraktninger.

Metodologisk tilnærming og forskningsdesign

En kvalitativ metodologisk tilnærming ble vurdert som mest hensiktsmessig for å besvare problemstillingen. Bakgrunnen for vurderingen var at studien hadde som mål å undersøke ansattes subjektive opplevelse av arbeidsmiljø, og undersøke hvilke faktorer som var viktige for ansatte i deres opplevelse og vurdering av arbeidsmiljøet. Studien søkte ikke å teste hypoteser, trekke slutninger om årsaksforhold eller dele opplevelsene i målbare variabler, men heller utforske rike data og fange deltakernes perspektiver. Tilnærmingen til forskningsspørsmålet ble derfor planlagt ut fra kvalitativ metode (Howitt, 2010). Innen det kvalitative metodefeltet valgte jeg tematisk analyse som utgangspunkt for alt arbeid med datamaterialet. Detaljer for analysen beskrives senere i metodeavsnittet.

Innledende samarbeid

Den innledende planleggingen av studien, med utvikling av intervjuguide og datainnsamling, ble gjort i samarbeid med min medstudent ved profesjonsstudiet i psykologi på NTNU, Lovise Grape. Etter datainnsamlingen ble det besluttet å skrive to separate oppgaver, basert på ulikt datamateriale. Min analyse fokuserte på ansatte med direkte kontakt med beboere, og Lovises analyse fokuserte på ledere og ansatte med administrative arbeidsoppgaver. Resultatene fra Lovise Grapes oppgave, ”Krav og ressurser i arbeidet til ledere ved asylmottak i Norge” (Grape, 2017), vil oppsummeres og drøftes i lys av mine resultater i diskusjonsdelen. Detaljer fra samarbeidet vil beskrives senere i metodekapittelet.

Litteratursøk

Innledende litteratursøk rundt arbeidsmiljø og asylmottak ble gjort for å få oversikt over hvilke studier som har blitt gjort tidligere, hvilke artikler som kunne bli relevante til analysen, samt å gjennomgå informasjon om asylfeltet. Det innledende litteratursøket ble gjort gjennom relevante søkeord og kjedesøking, heller enn systematisk med tydelige kriterier. Materialet gav et viktig grunnlag for senere litteraturanalyse. Innledende

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

litteratursøk bidro også til utforming av intervjuguide, gjennom å bli oppmerksom på aktuelle tema og modeller som kunne bli aktuelle å utforske. Det inkluderte blant annet etablerte modeller for arbeidsmiljø, som for eksempel jobbkrav-ressursmodellen (Demerouti et al., 2001). Senere og mer spissede søk fokuserte på litteraturgjennomganger relatert til de samme typer modeller.

Etter gjennomført dataanalyse ble mer spisset litteraturanalyse gjennomført. Litteratursøk ble gjort gjennom søkemotoren Google Scholar og søketjenesten Oria NTNU, med hjelp av VPN-tilkobling fra NTNU. Gjennom Oria fikk jeg tilgang til universitetsbibliotekets elektroniske samlinger, samt fagspesifikke databaser for psykologi som PsycINFO og PsycARTICLES. Kilder ble vurdert ut fra blant annet publiseringstidspunkt, og om de omhandlet tema som var relevante for området studien søkte å belyse, blant annet arbeidsmiljø og arbeid på asylmottak. En liste med relevante søkeord ble laget, samt synonymer og oversettelser for disse. For eksempel var relevante søkeord ”asylmottak”, ”asylum seeker”, ”asylum reception centre”, ”ordinary reception centre”, samt ”arbeidsmiljø” og ”psychosocial working environment”. Jeg valgte å søke etter publiserte, helst fagfelleverderte, artikler og rapporter, og valgte å ekskludere blant annet master-, bachelor- og hovedoppgaver.

Utvikling av intervjuguide

Utvikling av intervjuguide ble gjort i samarbeid med min medstudent. Vi utviklet en semi-strukturert intervjuguide (Appendiks A) med primært åpne spørsmål, ettersom målet var å oppmuntre deltakerne til å dele mest mulig. Dette la til rette for mer variasjon og fleksibilitet i responsene, og bidro til å få rike data ut fra intervjuene. Med denne formen for intervjuguide ble min oppgave som intervjuer å guide deltakerne gjennom ulike tema, samt be om utfyllende beskrivelser og stille relevante oppfølgingsspørsmål (Howitt, 2010). Å få rike data ble prioritert foran å utvikle en intervjuguide som besvarte spesifikke forskningsspørsmål, og intervjuguiden ble derfor utviklet med rom for fleksibilitet i bruk av den, med tanke på for eksempel rekkefølge og formuleringer. Denne formen ble valgt ut fra et ønske om en best mulig forståelse av deltakernes opplevelse og å kunne redegjøre for dette, heller enn å kvantifisere resultatene (Howitt, 2010).

I utviklingen av intervjuguiden tok vi med oss inspirasjon fra innledende litteratursøk, og brukte begrepet ”ressurser” fra jobbkrav-ressursmodellen (Demerouti et al., 2001) i intervjuguiden, samt ”innflytelse/påvirkning” som en variant av ”kontroll” fra jobbkrav-kontrollmodellen (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Modellene og tilhørende

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

begreper illustrerer hvordan arbeidsmiljø kan preges av faktorer som legger til rette for eller vanskeliggjør opplevelse av mestring og trivsel, både med tanke på organisatoriske og individuelle forhold.

Intervjuguiden bestod av følgende tema: Opplevelse av arbeidsmiljø, tanker om andres forventninger til deres arbeid, faktorer i arbeidsmiljøet og spesielle hendelser. Det ble gitt rom for at de ansatte kunne ta opp andre tema som de anså som relevante for sin opplevelse. Vi valgte å bruke begrepet ”forventninger” i intervjuguiden, blant annet for å lære om ansattes forståelse og opplevelse av interaksjon og forhold mellom de ansatte og beboere, ledelse, driftsoperatør og samarbeidspartnere. Pilottest av intervjuguiden ble gjennomført med hjelp av to personer med erfaring innen arbeid med mennesker fra andre kulturer. Resultatene ble brukt til å forbedre intervjuguiden og justere intervjuteknikk, samt synliggjøre viktigheten av oppfølgingsspørsmål, og å be om rike beskrivelser og konkrete eksempler.

Utvalg og gjennomføring av intervju

Det var viktig at informantene hadde konkrete opplevelser og erfaringer knyttet til problemstillingen, og et strategisk utvalg av informanter ble derfor grunnlag for rekrutteringen (Tjora, 2012). Inklusjonskriteriene for studien var at deltagerne måtte være ansatt ved ordinære asylmottak, heller enn ved mottak eller avdelinger for enslige mindreårige eller tilrettelagte avdelinger. Bakgrunnen for dette var at det er strengere krav til forskning knyttet til mer sårbare grupper, som barn og personer med større behov for tilrettelegging. Dersom de ansatte var tilknyttet flere ulike avdelinger, så ekskluderte jeg informasjonen som eventuelt kom frem om arbeidet i de andre avdelingene. Det ble besluttet å ikke innhente informasjon fra beboere ved asylmottakene, og ikke inkludere informasjon direkte knyttet til enkelte beboere ved mottakene, for å ivareta anonymitet. Utvalget besto av syv ansatte ved fire ordinære asylmottak i Norge. Gjennomsnittlig alder var 49,1 år ($SD=9,0$), og gjennomsnittlig yrkeserfaring på asylmottak var 7,7 år ($SD=4,92$). De ansatte hadde stillinger hvor de primært arbeidet direkte i relasjon til beboerne, og stillingstitlene inkluderte blant annet vaktmester, miljøarbeider, informasjonsansvarlig og barneansvarlig.

For å rekruttere aktuelle deltakere til studien ble ledere av ordinære asylmottak kontaktet. De aktuelle mottakene var tilknyttet ulike driftsoperatører og var i ulike fylker og kommuner. Det ble sendt e-post til lederne med informasjon om studien, informert samtykke og kontaktinformasjon. Lederne ble bedt om å videreformidle informasjonen til sine ansatte. Lederne rapporterte tilbake om antall ansatte som ønsket å delta i studien, og foreslo tidspunkt

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

og sted som passet for de ansatte. Kontakten med lederne foregikk over telefon eller e-post, og lederne var svært hjelpsomme i organiseringen av denne prosessen.

Intervjuene ble gjennomført våren og sommeren 2016. Deltakerne var ansatte fra fire ulike asylmottak i Midt- og Nord-Norge, med enten kommunal eller privat driftsoperatør. Totalt 16 intervju ble gjennomført i datainnsamlingen, hvorav åtte intervju var med ansatte som primært jobbet direkte med beboerne. Et intervju ble forkastet på grunn av den ansattes primære tilknytning til en avdeling for mer sårbare beboere. Denne studien er basert på de resterende sju intervjuene. Resten av intervjuene ble gjennomført med personer i ledelse og administrative stillinger, og disse intervjuene er grunnlaget for studien til min medstudent.

Intervjuene ble gjennomført i skjermede rom på deltakernes respektive arbeidsplasser, for å forstyrre deres arbeidshverdager minst mulig. Gjennomføringen av intervjuene tok rundt en time. Alle intervjuene startet med opplesing av et informasjonsskriv (Appendiks B), som inneholdt kort informasjon om studien, informerte om frivillig deltagelse, og hvor vi ba om samtykke til å ta opp samtalen på digital lydopptaker. Informert samtykke ble innhentet av alle deltakere. Lydopptak ble brukt i gjennomføringen av intervjuet for å best mulig kunne sikre en riktig transkribering og dokumentere informasjonen som kom frem. Lydopptak bidro også til at intervjueren kunne ha fokus på samtalen, kunne følge opp deltakernes utsagn og være oppmerksom på tema som var ønskelig å utforske videre.

Den semi-strukturerte intervjuguiden (Appendiks A) fungerte som et veiledende verktøy for å støtte gjennomføringen av intervjuet, heller enn at den ble fulgt slavisk. Avslutningsvis fikk deltakerne intervjuernes kontaktinformasjon, og forespørsel om å ta kontakt dersom de skulle ønske å trekke seg og sitt bidrag fra studien. I begynnelsen av intervjuene ble deltakerne bedt om å vurdere arbeidsmiljøet på en skala fra -5 til +5. Dette ble gjort først for å ikke la intervjuet påvirke vurderingen. Vurderingen ble bakgrunn for innledende samtale om opplevelse av arbeidsmiljø, samt for å få bakgrunnen for vurderingen. Etter gjennomføringen av intervjuene ble deltakerne spurt på nytt om vurdering av arbeidsmiljøet, for å undersøke om vurderingen ble lik, eller om den ble endret etter samtalen og refleksjon rundt ulike aspekter ved arbeidsmiljøet. Deltakernes svar presenteres under resultatdelen.

For å kunne dekke flest mulige geografiske områder og asylmottak, så valgte jeg og min medstudent å gjennomføre noen intervju sammen, og noen individuelt. Å gjennomføre noen intervju sammen bidro til at vi fikk diskutert informasjonen som kom frem i intervjuene. Vi ga hverandre tilbakemeldinger og tilpasset oss for å gjøre bedre individuelle intervju. Av

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

totalt 16 gjennomførte intervju ble 4 gjennomført sammen. Av intervjuene som inngår i denne analysen er ett gjort i samarbeid med medstudenten, to er gjennomført av meg og fire av min medstudent. Intervjuene jeg ikke gjennomførte selv ble tatt opp på lydopptaket, og de ble gitt spesielt mye oppmerksomhet under analyseprosessen.

Etiske refleksjoner

Den ferdige intervjuguiden og prosjektbeskrivelsen ble sendt til Regionale Komiteer for Medisinsk og Helsefaglig Forskningsetikk (REK, referansenummer: 2016/776/REK midt) og Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD, referansenummer: 4820813/STM) for vurdering. Begge instansene vurderte prosjektet til ikke å være innmeldingspliktig.

Informasjon om prosjektet og frivillig deltagelse ble sendt til deltagerne i første rekrutteringsbrev, og ble gjennomgått i begynnelsen av hvert intervju. Det ble informert om at deltakerne kunne trekke seg fra studien når som helst, og intervjuernes kontaktinformasjon ble gitt til deltakerne. Informasjon som kunne identifisere mottak eller deltakere ble anonymisert eller ekskludert under transkribering, og i rapporten, for å hindre at utsagn kunne knyttes til enkeltpersoner. I analysen kunne ikke informantene identifiseres med navn eller navn på arbeidsplass, og lydfilene ble gitt individuelle kodenavn. Kodenøkkel ble holdt adskilt fra identifiserende informasjon. Transkripsjonene inneholder ikke identifiserende informasjon om personer eller mottak.

Fra samarbeidet med min medstudent fikk begge tilgang til alle intervju, med lydfiler og transkripsjoner, og hun slettet sine kopier da hun fikk sin hovedoppgave godkjent. Mine kopier av lydfilene og transkripsjonene slettes når hovedoppgaven godkjennes. Frem til da oppbevares de digitalt på en enhet uten internettilgang, som ligger lagret på en sikker plass.

Analysemetode: Tematisk Analyse

Braun og Clarke (2006) beskriver tematisk analyse som en metode for identifisering, analysering og rapportering av mønstre i datamateriale. Fordelene med metoden er at den er fleksibel og tilgjengelig, og den kan bidra med rike og komplekse data. Tematisk analyse er bredt brukt som metode innen kvalitativ forskning i psykologi, som er essensielt uavhengig av teori og epistemologi, og kan derfor brukes på tvers av flere teoretiske og epistemologiske fremgangsmåter (Braun & Clarke, 2006). Jeg har hatt fokus på å beskrive fremgangsmåten i koding- og analysedelen på en grundig og nøyaktig måte, blant annet gjennom å være tydelig angående hvilke valg som ble tatt under analyseprosessen. Valgene vil redegjøres for nedenfor.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

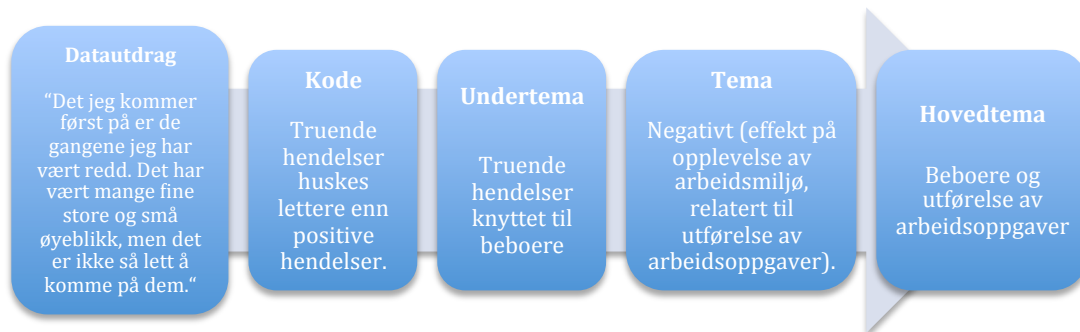
Fokuset for analysen var å få frem informantenes opplevelser og erfaringer av arbeidsmiljø, og hvordan disse gis mening, eller forklares av informantene. Forskerens forståelse av denne informasjonen i koding omfatter tolkning av materialet. Temaene som presenteres i resultatene er derfor basert på både beskrivende og tolkende prosesser (Braun & Clarke, 2013). Jeg ønsket å reflektere informantenes svar gjennom temaene, og å rapportere om dette i tråd med det epistemologiske posisjonen realisme (Braun & Clarke, 2006). Realisme er antakelsen som at det finnes en objektiv virkelighet som kan studeres direkte (Howitt, 2010). Min problemstilling har fokus på ansattes opplevelser og erfaringer av fenomenet arbeidsmiljø. Jeg ønsker å få frem et helhetsbilde ut fra informantenes erfaringer og opplevelser, uten å problematisere forholdet mellom personen som opplever og hva som oppleves. Temaene som utvikles tar utgangspunkt i hva som sies eksplisitt under intervjuene, heller enn å tolke underliggende meninger, og derfor vil temaene som presenteres betegnes som semantiske (Howitt, 2010).

Sentrale tema er rapporterte i en nøyaktig refleksjon av det totale datasettet, og analysen, basert på kodet materiale, er gjort på et overordnet nivå for å gi en helhetlig beskrivelse av data. En mulig konsekvens av dette kan imidlertid være at noe av kompleksiteten i data kan gå tapt (Braun & Clarke, 2006), men gjengivelser av direkte sitater i resultatdelen vil forhåpentligvis belyse slik kompleksitet. Jeg vil ha fokus på å presentere en rik generell beskrivelse av datasettet, samt beskrive meningsfulle mønstre i data. Tema kommer fra, og er tett knyttet til data. De er resultater av at transkriberte intervju ble analysert i sin helhet, setning for setning, eller avsnitt for avsnitt. Dette vil si på basis av minste meningsbærende enhet. Senere i prosessen ble hovedtema og undertema utviklet, for å bedre få frem sammenhengen mellom temaene. Datamaterialet ble dermed strukturert til et mer oversiktlig og forståelig produkt gjennom en datadrevet "bottom up" analyse (Braun & Clarke, 2013).

Temaene tar utgangspunkt i datamaterialet, men trer ikke frem av seg selv. Temaene ble skapt i møtet mellom datamaterialets semantiske innhold og forskerens erfaringer og kunnskaper (Braun & Clarke, 2006). Temaene ble skapt gjennom å vurdere hva som kunne belyse og nyansere helheten i hensikten med datamaterialet, det vil si opplevd arbeidsmiljø, noe som medfører at temaene kan alene formidle informasjon samtidig som de har vertikale og horisontale forhold til hverandre. I analysen valgte jeg å følge fremgangsmåten for tematisk analyse som anbefalt av Braun og Clarke (2006). Analyseprosessen foregikk ved

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

forflytning frem og tilbake over de ulike analysetrinnene etter behov, og ikke kun i nevnte rekkefølge.



Figur 1: Figuren illustrerer analyseprosessen med et eksempel fra datautdrag frem til hovedtema.

Steg 1. Å gjøre seg kjent med data: Analyseprosessen startet ved gjennomføringen av intervjuene, med notattaking og refleksjon rundt hva som kunne bli aktuelle tema i senere analyser. Intervjuene ble transkribert til skriftlige data ord for ord. Jeg valgte å ikke ha fokus på språkbruk, kroppsspråk eller lignende, ettersom det var det verbale innholdet i det som ble sagt heller enn måten det ble sagt på som var viktig for min studie. Jeg valgte å omskrive setninger som fremsto uoversiktlige, for å tydeligere få frem meningen informantene ønsket å formidle. Enkelte setninger ble komprimert for å unngå ufullførte setninger, og disse er markert med "(...)" mellom de meningsbærende utsagnene. Jeg valgte å ekskludere identifiserende informasjon fra transkriberingen for å kunne ivareta anonymitet. De skriftlige data ble lest flere ganger, og undersøkt opp mot opptakene for å sikre nøyaktighet i transkripsjonene. I denne prosessen ble det også tatt notater, eller memos, om mulige koder og tema. Gjennomgangen av data gav meg mulighet til å bli kjent med bredden av innholdet og få oversikt over hvilke mønstre som gikk igjen i datasettet (Braun & Clarke, 2006).

Steg 2. Generering av initielle koder: Etter transkriberingen var fullført begynte prosessen med koding av datasettet. Kodene som ble generert var grunnleggende segment av rådata eller informasjon som identifiserte interessante aspekter ved datamaterialet. I innledende analyser ble alle transkripsjonene kodet i sin helhet og gitt full oppmerksomhet, heller enn å selektivt søke ut tema som umiddelbart fremsto interessante for forskningsspørsmålet. Størrelsen på datautdragene som ble kodet varierte fra korte setninger til hele avsnitt. Memoer ble brukt i denne fasen, og senere i analysen, for å vurdere kvaliteten på kodene og skape tentative tema. Kodene og tentative temaer ble revidert, slått sammen,

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

gruppert eller fjernet, og det ble fortløpende vurdert i hvilken grad kodene gjenspeilet dataene og viste dets kompleksitet (Braun & Clarke, 2013). Det ble skapt noen koder og tentative tema som kunne vurderes på en meningsfull måte mot problemstillingen (Boyatzis, 1998).

Jeg og min medstudent samarbeidet om første del av kodingsprosessen, for å undersøke hensiktsmessig praksis for kodeinndelingen, og utveksle ideer om tentative tema. Vi vurderte at som uerfarne forskere ville slikt samarbeid være en styrke for analysene. To tilfeldig valgte transkriberte intervju ble uavhengig delt inn i koder, og hver kode ble gitt en kort beskrivelse. Slik gjennomførte vi en skjønsmessig inter-rater reliabilitetsanalyse for å vurdere kodingsprosessen, heller enn å regne ut prosentvis likhet, siden det ble vurdert å være mest effektivt og hensiktsmessig å diskutere begrunnelser for ulik koding. Resultatet var at en hadde større datautdrag per kode, men innholdet i kodene og tentative tema var i hovedsak likt. Det ble vurdert som hensiktsmessig å fortsette med større datautdrag per kode. Etter inter-rater reliabilitetstestingen ble samarbeidet avsluttet, og vi arbeidet videre med separate datamaterialer, basert på ulike grupper ansatte og med ulike problemstillinger.

Steg 3. Identifisere tema: Etter koding av alle transkripsjonene, ble koder fra ulike intervju som så ut til å ha sammenheng med hverandre, og som kunne beskrive et aspekt ved tema, samlet og sortert i tentative undertema. Et tema skal fange opp noe essensielt fra data i relasjon til forskningsspørsmålet og skal representere et nivå av mening innen datasettet (Braun & Clarke, 2006). Grupperingen av potensielle tema ble blant annet gjort ved hjelp av visuelle hjelpemidler som post-it lapper med koder på. Disse ble organisert på ulike måter samt ved hjelp av tankekart, noe som også bidro til å få et inntrykk av mulige mønstre i datasettet. Kodene som så ut til å være utenfor disse tentative temaene ble samlet i et tema kalt ”diverse”.

Egen dømmekraft ble brukt i vurdering av hvilke tema som var betydningsfulle relatert til problemstillingen. Fokuset var å undersøke om temaene kunne vise relevante mønstre i data, og å finne ulike nivå av tema som fremsto spesielt betydningsfulle for deltakernes opplevelse. Undertemaene hadde ulik prevalens over datasettet, men selv om det ideelt sett ville vært et antall tilfeller over hele datasettet, så ble ikke tema med høy prevalens vurdert til å nødvendigvis være viktigere enn tema med lav prevalens (Braun & Clarke, 2006). Jeg tok utgangspunkt i et enkelt forhold mellom språk og mening som uttrykkes i intervjuene. Jeg valgte derfor å identifisere tema på et eksplisitt semantisk nivå, på den måten at jeg fokuserte på overflate-meningen i temaet, heller enn å forsøke å tolke et dypere nivå bak det intervjudeltagerne fortalte (Braun & Clarke, 2006; Boyatzis, 1998).

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Steg 4. Revidering av tema: De tentative temaene på ulike nivå ble gjennomgått for å undersøke om de hadde høy nok kvalitet for å brukes i videre analyse og rapport. Dette gjorde jeg blant annet ved å vurdere dem opp mot Pattons (2002) kriterier, for intern homogenitet og ytre heterogenitet. Dette innebærer å vurdere om tema har tilstrekkelig indre sammenheng, samt ytre ulikheter med tydelige og identifiserbare forskjeller mellom tema (Braun & Clarke, 2006). Denne vurderingen ble gjort på to nivå: det første ved å gjennomgå de samlede kodene i hvert hovedtema, med tema og undertema inklusive sitater, for å undersøke om de formet et sammenhengende mønster. Når temaene hadde en tilfredsstillende indre sammenheng gikk jeg videre til nivå to, hvor prosessen ble gjentatt med vurdering av individuelle tema i relasjon til hele datasettet.

Et tentativt tematisk kart ble utviklet for å sette tema i sammenheng med hverandre, med hovedtema, og mulige undertema. Det ble undersøkt om det tentative tematiske kartet nøyaktig reflekterte informasjonen som kom frem i datasettet (Braun & Clarke, 2006). Temaenes analytiske narrativ ble vurdert, blant annet ved vurdering av om innholdet var tilstrekkelig illustrerende for temaet, og det ble vurdert om temaene kunne representere datamaterialet på en tilfredsstillende måte. Hovedtema og undertema, ble fortløpende vurdert mot hverandre og mot datagrunnlaget. Noen tema ble fjernet i denne prosessen, og innholdet lagt til i bedre passende tema. I denne prosessen ble noe innhold re-kodet og tema ble revurdert, og stoppet da arbeidet ikke førte til noe nytt.

Steg 5. Definere og gi navn til tema: Prosessen fortsatte da det tematiske kartet var tilfredsstillende nøyaktig, med oversikt over alle tema, deres sammenheng, samt deres innhold og mening (Braun & Clarke, 2006). I denne fasen ble tema finjusterte og definerte for fremstilling i rapporten, for å kunne si noe om hva tema er og hva de ikke er. Dette ble blant annet gjort ved å identifisere hva essensen av hvert hovedtema er, hvilket aspekt av datamaterialet de fanger opp og hva dets endelige navn burde være. Samme prosess ble gjennomgått for undertema. Temaene bør ikke gape over for mye, ikke inneholde for mye variasjon eller være for komplekse, noe man kan sikre seg mot ved å organisere datautdragene i en indre sammenhengende redegjørelse med tilhørende analytisk narrativ (Braun & Clarke, 2006). Det ble satt navn på hovedtema og undertema, samt kategorisering av undertema, noe som bidro til å vise hierarki av mening innen datasettet (Braun & Clarke, 2006). Temaenes navn ble skapt ut fra innhold, forhold til andre tema og for å tydeliggjøre poenget som fremmes.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Steg 6. Produsere rapporten: I denne fasen ble analysen og resultatene skriftliggjort, noe som innebar å dokumentere fremgangsmåten i den tematiske analysen, og legge frem tilstrekkelig bevis for at de aktuelle temaene finnes innen datasettet (Braun & Clarke, 2006). Skriveprosessen var del av analysen, på den måten at rapporten ble skapt noenlunde samtidig som analysen ble gjennomført. Rapporten er et produkt av en kontinuerlig prosess med vurdering av data, koder, og ulike nivå av tema, heller enn et produkt som ble gjennomført avslutningsvis (Braun & Clarke, 2006). I presentasjonen av resultatene har jeg valgt å beskrive sitatets kontekst, eller min tolkning av sitatene, i de tilfeller hvor det ikke kommer tilstrekkelig tydelig frem fra sitatet alene. Jeg velger å presentere prevalens gjennom ulike kategorier: ”flere ansatte” indikerer at majoriteten av de ansatte bidrar til undertemaet, ”noen ansatte” indikerer at under halvparten bidrar til undertemaet, og ”enkelte ansatte” indikerer at primært en ansatt bidrar til undertemaet. Undertema som få ansatte bidrar til vil også presenteres i resultatene, siden prevalens alene ikke brukes som grunnlag til vurdering av temas viktighet.

4. Resultater

I resultatavsnittet vil jeg presentere tre hovedtema fra datasettet, med tilhørende tema og undertema, etter en kort redegjørelse for deltakernes vurdering av eget arbeidsmiljø. Hvert av hovedtemaene vil illustreres med tabell, som vil gi en oversikt over sammenhengen med dets undertema. Undertemaene er organisert etter om de tolkes som generelle, positive eller negative responser, med tanke på innvirkning på opplevelse av arbeidsmiljø. Denne organiseringen går igjen under alle hovedtema.

Hovedtema		
1. Samhandling mellom asylmottaket og samfunnet	2. Arbeidsplass, ledelse og kollegaer	3. Arbeidsoppgaver og beboere

Figur 2: Presentasjon av hovedtema fra hele datasettet.

Vurdering ved begynnelse og avslutning av intervju. I begynnelsen av hvert intervju ble deltakerne bedt om å vurdere arbeidsmiljøet sitt, gjennom å gi en skåre fra -5 til +5. Vurderingen ble brukt til samtale om opplevelse av arbeidsmiljø. Den ble også brukt av forsker for å gjøre en skjønnsmessig undersøkelse av om det var sammenheng mellom vurderingen og beskrivelser i intervjuet. Deltakernes svar var, i stigende rekkefølge, 1, 2, 3, 4, 4, 4, 4. Dette gav en snittskåre på 3,14 for vurdering av arbeidsmiljøet. Ingen av informantene ønsket å endre sin vurdering på slutten av intervjuet.

Hovedtema 1: Samhandling mellom asylmottaket og samfunnet

Hovedtemaet omhandler hvordan ansatte på asylmottak opplever møter med sine samarbeidspartnere, både formelle (offentlige instanser) og uformelle (nærmiljø), hvor en skal samhandle til det beste for beboerne. UDIs reglement krever samarbeid med og relasjon til relevante instanser i lokalsamfunnet (UDI, 2017f). Mottakenes samhandling med samfunnet har som mål å fremme god kommunikasjon, samarbeid mellom ansatte, beboere og lokalsamfunnet, fremme kunnskap om mottakssystemet og asylpolitikk, samt å sette fokus på prinsipper om ikke-diskriminering, inkludering og respekt for ulikheter. For oversikt over hovedtema, med tilhørende kategoriserte undertema, se tabell 1.

Tabell 1: Oversikt over hovedtema, temaer og undertemaer.

Hovedtema 1. Samhandling mellom asylmottaket og samfunnet
1.1. Generelt <i>1.1.1. Tanker om samarbeid med andre instanser</i> <i>1.1.2. Samarbeid med tolketjenester</i>
1.2. Positivt <i>1.2.1. Samarbeid med helsevesen</i> <i>1.2.2 Samhandling med lokalsamfunnet</i>
1.3. Negativt <i>1.3.1. Samarbeid med barnevern</i> <i>1.3.2. Samarbeid med kommuner for bosetting</i> <i>1.3.3. "Gode hjelpere"</i> <i>1.3.4. Misforståelser rundt ansattes rolle og ansvarsområder</i> <i>1.3.5. Fremstilling i media og fordommer i eget nettverk</i>

1.1 Generelt

De generelle tema omhandler samhandlingen med samarbeidsinstanser og lokalsamfunn, som er del av opplevelsen av arbeidshverdagen på asylmottak, men som ikke tydelig påvirker opplevelsen av arbeidsmiljø i spesiell retning.

1.1.1 Tanker om samarbeid med andre instanser

Flere ansatte forteller at de har omfattende samarbeid med andre instanser, spesielt helsetjenester, tolketjenester, kommuner og politi. Enkelte ansatte forteller at samarbeid med andre instanser blir en naturlig del av arbeidet med botilbud til asylsøkere, og at ansatte skal være et ledd som fasiliteter kontakt med samfunnet og gradvis bidrar til økt selvstendighet hos beboere.

“Så det er jo alle som er rundt et menneske i et samfunn som er mine samarbeidspartnere.”

1.1.2 Samarbeid med tolketjenester

Noen ansatte forteller om samarbeid med tolketjenester, da beboere har rett til å få tolket viktig informasjon (UDI g, u.å.). Enkelte ansatte forteller at de forsøker å skjerme

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

beboerne gjennom å primært benytte seg av telefontolk, for å best mulig kunne beskytte beboere og ivareta deres anonymitet.

“Jeg tenker at for beboer så skal det være over telefon, fordi det er med på å beskytte beboer.”

Flere ansatte forsøker å unngå at beboerens personlige informasjon, som navn, fødselsdato og telefonnummer, skal nevnes i samtalen med tolken. Det gjøres av personvern hensyn, og fordi beboere kan ha bekymringer knyttet til at tolken kan komme fra samme kulturelle miljø som en selv, noe som kan være sårbart. Dette nevnes av både ansatte fra små plasser med liten minoritetsbefolkning, og av ansatte fra større byer med større minoritetsbefolkning. Følgende sitat illustrerer hvordan ansatte forsøker å hindre at beboerens personlige informasjon, i form av telefonnummer som er søkbart og identifiserende, sies høyt under samtalen med telefontolk.

“Veldig mange er redde for å bruke tolk fordi at miljøene er små. Jeg bruker aldri navn når jeg snakker med dem, hvis de skal ha telefonnummeret ber jeg dem skrive det på papir og ikke si det høyt, litt for å beskytte dem sånn.”

“Mange beboere synes at miljøene er små og forståelsen av taushetsplikt er veldig ulikt betinget tror jeg.”

Tolketjenester beskrives av enkelte som en tjeneste som blir bedre med mer erfaring, både at tolken er mer erfaren og at den ansatte er erfaren i å benytte seg av verktøyet. Enkelte forteller at det er viktig å si fra om tolken ikke fungerer, og at det er viktig å lese ansiktet til beboeren og lytte til om en får svar i tråd med spørsmålet. Enkelte ansatte opplever det som frustrerende å vite at all informasjonen en ønsker å formidle sannsynligvis ikke kommer frem ved bruk av for eksempel telefontolk. Enkelte forteller at tolker som er godt kjente med det norske systemet oppleves av enkelte ansatte som dyktigere enn tolker som har lite kjennskap.

“Men når det gjelder å snakke om vanskelige ting så er det med telefon dårlige greier, når det blir mange pauser og mye gråt, og jeg har djevelsk med folk på mitt kontor, en svær rull med tørkepapir og det er flittig i bruk. Da er det vanskelig, men man finner også sine favoritt-tolker og da det fint at man har mulighet til å bruke dem.”

1.2 Positivt

Her vil jeg presentere tema knyttet til asylmottakets samhandling med samarbeidspartnere og lokalmiljø, som ansatte rapporterer at påvirker sin arbeidshverdag på en positiv måte.

1.2.1 Samarbeid med helsevesen

De fleste ansatte beskriver å oppleve samarbeidet med helsetjenester som positivt, og det beskrives som en spesielt positiv ressurs for de ansatte dersom de kan rådføre seg med helsetjenestene. Kontakt med helsevesen beskrives som aktuelt for eksempel dersom det oppstår situasjoner hvor beboere har spesielle behov og utfordringer, og behøver ekstra oppfølging fra de ansatte. Samarbeidet med helsevesen beskrives som betryggende av flere ansatte, og tilgjengeligheten bidrar også til at en kan være i forkant med forebygging og at ansatte kan veilede beboere til de korrekte hjelpetiltakene.

“Sånn, vi har litt sånne møter med dem og da er jeg med, og da er det godt å kunne snakke om ulike beboere som kanskje har noen ekstra utfordringer i forhold til helse, både psykologisk og, ja...”

1.2.2 Samhandling med lokalsamfunnet

Noen ansatte forteller at de observerer at det er av stor verdi for beboere å komme i kontakt med lokalsamfunnet. Dette beskrives å kunne være til gjensidig nytte for beboere og lokalsamfunn. For beboerne er det verdifullt å lære språk, knytte relasjoner og skape tillit, og for lokalsamfunnet er det verdifullt at det skapes arbeidsplasser. Mange beboere har personlige ressurser som kan komme samfunnet til gode, og det kan være positivt for næringslivet. Sitatet knyttet til dette undertemaet viser at kontakt med eldre personer fra det norske lokalsamfunnet utenfor asylmottaket kan være spesielt positivt for beboerne. Grunnen til dette er at flere eldre norskspråklige lokalbeboende ikke snakker engelsk, noe som fører til at kommunikasjonen mellom de eldre og beboerne på mottaket oftest foregår på norsk. Dette bidrar til å utvikle beboernes norskkunnskaper. Beboerne kommer blant annet i kontakt med de eldre gjennom små jobber, for eksempel klipping av gress og maling av hus, noe følgende sitat viser til.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

“Det som er så ofte, ofte er fint med eldre folk er at de ikke prater engelsk. Og det er jo faktisk er fin ting det. Det er noen som har forlatt meg her nå som har gjort en masse arbeid her, også de bruker å si at det var den beste skolen de hadde.”

1.3 Negativt

Her vil jeg presentere tema knyttet til asylmottakets samhandling med samfunnet, som ansatte opplever at kan påvirke sin arbeidshverdag og sitt arbeidsmiljø på en negativ måte.

1.3.1 Samarbeid med barnevern

Enkelte ansatte beskriver samarbeidet med barnevernet som tidvis utfordrende, noe de blant annet knytter til kommunikasjon. Kommunikasjonen preges av mye enveis kommunikasjon med barnevernet, hvor de ansatte mottar lite informasjon i retur. For enkelte ansatte er det også relatert til en opplevelse av at det skjer en forskjellsbehandling mellom beboerne og den øvrige norske bosatte befolkning, noe som den ansatte tenker kan ha bakgrunn i fordommer hos barnevernet.

“Utfordringene ligger i hovedsak i at jeg føler at de ikke vil ha noe med våre beboere å gjøre, og at jeg tidvis føler at de er redde dem, og at det tar veldig lang tid for å sette inn tiltak og at de tiltakene kanskje er veldig sporadiske. Jeg tenker at de ivaretar våre beboere mye dårligere enn hva jeg tror de ivaretar den bosatte befolkningen.”

1.3.2 Samarbeid med kommuner for bosetting

Enkelte ansatte forteller om utfordrende samarbeid med kommuner hvor beboere skal bosettes etter å ha fått oppholdstillatelse. Enkelte ansatte kan da oppleve urealistiske forventinger knyttet til organisering av dette, som ikke lar seg gjennomføre på grunn av asylmottakets budsjettammer og den ansattes ansvarsområde. Kompetanseoverføring mellom bosettingskontor og asylmottak etterlyses av enkelte ansatte, for å skape et bedre samarbeid og en felles forståelse for hverandres oppgaver.

“Det kan være litt utfordrende, for at det kan ringe noen fra NAV i (stedsnavn) og på en måte si, kan ikke dere bare sende ham med hurtigruten for det er så fint. Så er det liksom i morgen.”

1.3.3 ”Gode hjelpere”

Noen ansatte forteller om utfordringer med privatpersoner som omtales som “gode hjelpere”. Dette er for eksempel mennesker fra lokalsamfunnet som ønsker å hjelpe beboere med blant annet klageprosesser etter vedtak. Dette kan oppleves som problematisk for ansatte, ettersom arbeidet med å realitetsorientere beboerne om søknadsprosessen og eventuelle avslag blir mer utfordrende, både emosjonelt ved å være bærer av dårlige nyheter og relatert til merarbeid for de ansatte. Enkelte ansatte forteller at de ansatte i stor grad gjør det de kan for å hjelpe beboerne innen rammene de har til rådighet, og kan oppleve innblanding og falske forhåpninger fra de gode hjelperne som irritasjonsmoment. Enkelte ansatte erfarer også at beboerne kan utnytte de gode hjelperne for å prøve å få gjennomslag for ulike forespørsler, men at det sjeldent har noen reell innvirkning på hva som innvilges og ikke.

“Også kommer de gode hjelperne til mottaket (og sier) at vi må gå å rydde opp og kjøpe nye klesskap og sånne ting. De her, noen av våre beboere utnytter disse gode hjelperne til å gjøre en masse arbeid, og det er jo sånne ting som er litt pussig. For vi har jo kontakt med dem hele tiden. Vi vet jo hva de har krav på.”

1.3.4 Misforståelser rundt ansattes rolle og ansvarsområder

Flere ansatte forteller at ulike samarbeidspartnere og lokalsamfunnet tidvis kan overvurdere hvilke ressurser og rammer ansatte har for å ivareta beboerne og deres behov. Et eksempel på dette er i de tilfellene hvor beboere har utfordrende atferd, og må skjermes for egen del og/eller for andre beboere. Enkelte ansatte har opplevd misforståelser fra samarbeidspartnere om at asylmottak er en institusjon heller enn et botilbud, eller at de ansatte har en større omsorgsrolle overfor beboerne, samt flere muligheter til skjerming.

“På institusjoner har du, du kan låse noen dører og du har noen nøkkelknipper, og vi har ikke sånne ting. Vi har ikke de tingene for å sikre oss og sikre øvrige beboere.”

Flere ansatte beskriver at det kan oppstå misforståelser mellom de ansatte og ulike helsetjenester, spesielt knyttet til hvilket ansvar de ansatte har overfor beboere. Et eksempel på dette er knyttet til transport til helsetjenestene, hvor de ansatte har retningslinjer fra UDI som må følges når de skal gi midler som beboere skal benytte seg av til transport. Noen

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

ansatte beskriver utfordringer med å holde seg innen disse rammene, da det ikke oppleves som et alternativ å la være å bistå beboere hvis de har behov for bistand.

“Men når det er krise så hopper jeg av jobb og kjører til legen hvis det er noen som må til legen. Så det er ikke slik at jeg sitter på min høye hest og sier at niks, det er ikke mitt ansvar.”

Et annet eksempel på dette er når beboere har behov for ekstra oppfølging eller ressurser, for eksempel i form av tilsyn på grunn av helseutfordringer og bekymringer knyttet til disse, eller om beboere har behov for hjelp i form av helsetjenester og transport for å komme dit. Flere ansatte beskriver å oppleve dilemma knyttet til dette, da beboere skal komme seg til helsetjenestene på egen hånd, på lik linje med resten av den norske befolkning, og tilkalle ambulanse ved akutt sykdom.

“Det er jo ingen som får det i Norge. Du må jo liksom bare ta taxi og betale egenandelen, men mange tror liksom at vi stiller opp natt og dag og fungerer som taxi.”

Flere ansatte forteller at de kan oppleve en form for sykeliggjøring og umyndiggjøring av beboerne i måten samarbeidsinstanser behandler dem på. Det beskrives at noen samarbeidspartnere ser ut til å tro at beboerne er hjelpeløse og behøver mye hjelp for å håndtere hverdagen på asylmottaket. Noen ansatte opplever en tendens til at beboere sykeliggjøres av enkelte samarbeidspartnere, for eksempel ved at beboere får særbehandling fra helsetjenester. Flere ansatte forteller at beboerne i utgangspunktet er ressurssterke mennesker, og at det ikke bør tas utgangspunkt i at alle har behov for spesiell oppfølging. Det anbefales at en heller tilpasser tilbud til eventuelle behov som avdekkes.

“De er ikke syke, alle som kommer til mottak. Det er ressurssterke personer som kommer hit.”

Enkelte ansatte kan også oppleve at ansatte på mottaket heller enn foreldrene kontaktes av skolen dersom det er behov for samtale knyttet til en elev, noe de ansatte opplever som umyndiggjøring av beboerne. Det er viktig å fremme foreldrerollen hos asylsøkerne heller enn å overta ansvaret deres, og det er viktig å formidle en forventning om dette til samarbeidspartnere.

“Men vi har diskutert at mange tror vi er på en måte foreldre. Selv om det er voksne folk, selv om det er familier. At vi er foreldre til en familie og at vi må ta foreldreansvaret. Det er veldig rart altså.”

1.3.5 Fremstilling i media og fordommer i eget nettverk

Flere ansatte forteller at de ikke identifiserer seg med det de beskriver som en negativ fremstilling i mediene. Noen ansatte forteller at de tidligere hadde flere negative holdninger til asylmottak, som var preget av negativt ladede innslag fra medier. De beskriver at de ble mer positive til asylmottak etter at de begynte å jobbe der selv, og fikk innsyn i hvordan det faktisk er å jobbe der. Enkelte ansatte forteller at de forsøker å forklare dette til andre med negative meninger om asylmottak, og forteller at de oppmuntrer dem til å komme innom mottaket da det kan bidra til realitetsorientering og holdningsendring.

”Jeg vet den innstillingen jeg hadde til asylmottak før jeg begynte her, det er ikke i nærheten likt det jeg hadde trodd, for jeg hadde lest i media at skrekk og gru.”

Noen ansatte forteller om spørsmål og kommentarer fra sin omgangskrets om livet på asylmottak, som oppleves preget av fordommer. Uttalelsene de ansatte møter omhandler for eksempel voldsrisiko, samt religiøst og kulturelt ladede uttalelser preget av frykt eller mistenksomhet. Flere ansatte understreker i sammenheng med dette viktigheten av realitetsorienteringen som direkte kontakt med beboere gir.

“Da jeg begynte å jobbe så spurte en gammel onkel av meg, tør du å gå på jobb? Og kompisen min spurte, har du kniv i lomma? Og jeg bare sa hæ. Jeg har møtt mye rart altså, sånn sett.”

”Så jeg prøver å fortelle til (navn) det at du må slutte og tulle, du må komme hit en tur først for det er så trivelige folk.”

Enkelte ansatte forteller at de kan oppleve overvurdert risiko fra andre instanser, for eksempel kan asylmottak ha utfordringer med å få forsikring. Dette har blant annet blitt begrunnet med økt risiko for ildspåsettelse av bygninger, som enkelte ansatte poengterer at det som oftest er folk utenfra mottakene som har skyld i. Andre begrunnelser som de ansatte gjengir som grunnlag for avslag på søknad om forsikring er at asylmottak er en noe mer risikofylt plass å arbeide på. Forsikringene som de ansatte forteller om er primært forsikring av bygninger.

“Men det er jo oftest ikke de selv som setter fyr, det er folk utenfra som setter fyr der hvor det skal bli mottak og der det er mottak. Og men, det er grunnen til at det ikke vil bli forsikret.”

Hovedtema 2: Arbeidsplass, ledelse og kollegaer

Dette hovedtemaet omhandler hvordan de ansatte opplever sitt arbeidsmiljø knyttet til arbeidsplass, ledelse og kollegaer. En stor del av opplevelsen av arbeidsmiljø knyttes til systemet en har rundt seg og rammene en arbeider innenfor, og hvordan disse legger til rette for trivsel og for at man kan gjøre jobben sin på en tilfredsstillende måte. For oversikt, se tabell 2.

Tabell 2: Oversikt over hovedtema, tema og undertema.

Hovedtema 2: Arbeidsplass, ledelse og kollegaer
<p>2.1 Generelt</p> <p>2.1.1 Å eie egne arbeidsoppgaver</p> <p>2.1.2 Informasjon og tilbakemeldinger</p> <p>2.1.3 Vurdering av sikkerhet</p> <p>2.1.4 Arbeidsmengde</p> <p>2.1.5 Gjennomtrekk av ansatte</p>
<p>2.2 Positivt</p> <p>2.2.1 Rammer og frihet</p> <p>2.2.2 Allsidighet og variasjon</p> <p>2.2.3 Tilgjengelighet og åpenhet på arbeidsplassen</p> <p>2.2.4 Tilgang på ressurser, veiledning og mulighet til videreutvikling.</p> <p>2.2.5 Tilrettelegging fra ledelse</p> <p>2.2.6 Samarbeid med kollegaer</p>
<p>2.3. Negativt</p> <p>2.3.1 Overtakelse av arbeidsoppgaver</p> <p>2.3.2 Arbeidsbelastning og å komme på etterskudd</p> <p>2.3.3 Å gå ut over rammene og medfølgende konsekvenser</p> <p>2.3.4 Vurdering av rammer mot medmenneskelighet</p> <p>2.3.5 Opplevd avstand til ledelsen</p> <p>2.3.6 Ønske om veiledning, erfaringsutveksling og kompetanseheving</p> <p>2.3.7 Organisering, nedleggelse og usikker stilling</p> <p>2.3.8 Begrensede lønnsutsikter</p> <p>2.3.9 Utfordrende kommunikasjon med ledelse, driftsoperatør og UDI</p> <p>2.3.10 Politikk og meninger blant ansatte</p>

2.1 Generelt

Her vil jeg presentere resultatene relatert til arbeidsplass, ledelse og kollegaer, som er en del av arbeidshverdagen, men som ikke tydelig påvirker de ansattes arbeidsmiljø i en

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

spesiell retning. Undertema som oppleves noe ulikt av informantene vil presenteres, og nyanseres, under temaet ”generelt”.

2.1.1 Å eie egne arbeidsoppgaver

Flere ansatte forteller at de opplever å eie egne arbeidsoppgaver. Med dette menes at ansatte i stor grad arbeider selvstendig, og bestemmer selv hvordan en organiserer arbeidshverdagen sin. Det samme gjelder hvordan en løser arbeidsoppgavene sine, så lenge det er innen rammene og retningslinjene en er pålagt. Dette bidrar for enkelte til en opplevelse av stor påvirkningskraft på egen arbeidshverdag.

”Nei, jeg tenker jeg har stor, jeg har mer enn nok påvirkningsmulighet sånn som det er.”

”Det er ingen som ser om jeg gjør mye den ene dagen og lite den neste dagen. Det er kun meg.”

Flere ansatte forteller at selv om de kan ha generell oversikt over hva kollegaenes arbeidsoppgaver er, så har en ikke fullstendig innsikt hvordan kollegaer løser sine oppgaver. Dette skyldes at ansatte som regel arbeider alene med sine oppgaver, og eier arbeidsoppgavene sine i stor grad. Dette kan medføre enkelte utfordringer med å overta oppgaver fra kollegaer dersom det skulle være behov for dette.

”Nei, jeg tenker at vi er forholdsvis rause og forståelsesfulle i forhold til hverandre og arbeidsoppgaver og sånt, men at vi jobber veldig sånn hver for oss.”

Noen ansatte forteller at arbeidsoppgavene gjerne er spesialiserte til et felt, og at man derfor som regel er få som deler arbeidsoppgaver. Det er også få ansatte som har kollegaer med lik fagbakgrunn.

“Også kunne jeg jo også tenke meg flere kollegaer med samme fagbakgrunn, eller som man kan spille på.”

2.1.2 Informasjonsformidling og tilbakemeldinger

Flere ansatte forteller at informasjonsformidling til og fra ledelse og kollegaer primært skjer på morgenmøter hvor personalgruppen er samlet. På disse møtene deles informasjon fra UDI, oppgaver gjennomgås og det er fokus på kommende hendelser. På morgenmøtene får ansatte en generell oversikt over hva kollegaene holder på med. Dette bidrar til at flere ansatte

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

rapporterer om å oppleve arbeidet som relativt “gjennomsiktig”, selv om ansatte i stor grad eier og forvalter arbeidsoppgavene sine på en selvstendig måte. Flere ansatte forteller at jo mindre en arbeidsplass er, jo høyere grad av gjennomsiktighet oppleves blant kollegaene. Slik gjennomsiktighet og oversikt over sine kollegaers arbeid kan bidra til at man lettere kan overta enkelte arbeidsoppgaver for hverandre ved behov.

”Det er medarbeidersamtaler, også har vi daglige morgenmøter. Da er det mye informasjonsformidling og det kan være litt sånn, vi skal ikke ha noe personlig greie, men da kan man få formidlet en del.”

”Så det er ikke sånn at vi, det er ikke tid til å på en måte sette oss så veldig inn i hva den enkelte gjør. Det er kanskje mest på morgenmøtene.”

Flere ansatte forteller at dersom noe skal tas opp, enten til eller fra ledelse, så gjøres det som regel spontant og i en uformell setting. Det beskrives av flere ansatte at dette medfører at en slipper å avtale tid og kan snakke fritt når ledelsen og driftsoperatør er tilgjengelige.

“Hvis jeg har en greie så har jeg ingen økt puls med å gå til (leder) og preke. Overhodet ikke.”

“Jeg har en bra dialog med min leder og min toppleder. Jeg føler meg hørt og sier det jeg vil. Også, tar jeg feil så tar jeg feil, og det sies til meg direkte. En direkte tilbakemelding det er noe jeg trives med.”

Enkelte ansatte forteller at de ikke opplever behov for mer strukturerte og formelle medarbeidersamtaler. Det beskrives at det ikke er nyttig med slike samtaler uten at det er noe spesifikt som skal snakkes om. Enkelte andre forteller at de ønsker et møte som kan føles mer som sitt eget, og opplever mer spontane møter som mindre konstruktivt. Enkelte ansatte forteller at det kan oppleves utfordrende å ta opp vanskelige eller personlige tema i en uformell setting, og at det kan være en utfordring spesielt på små arbeidsplasser. Det beskrives også at strukturerte medarbeidersamtaler potensielt kan tilrettelegge mer for gjensidige tilbakemeldinger mellom ansatte og ledelse.

“Jeg tror at om du har ting som er vanskelig å ta opp på små arbeidsplasser, at man lar være å ta det opp. Det er så lite og gjennomsiktig.”

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Flere ansatte forteller at det i utgangspunktet skal være medarbeidersamtaler en gang i året, hvor medarbeidersamtalen beskrives som en mer formell samtale. Noen forteller at det kan gå lengre tid enn dette mellom hver medarbeidersamtale.

”Vi har medarbeidersamtaler en gang i året tror jeg, det er veldig veldig lenge siden jeg har hatt en sist, (...).”

2.1.3 Vurdering av sikkerhet

De fleste ansatte rapporterer om å oppleve arbeidsplassene sine som svært trygge og rolige, og forteller at det aldri er uønskede hendelser med det store flertallet av beboere. De fleste ansatte forteller at de likevel er oppmerksomme på at noen faktorer ved asylmottak kan medføre flere sikkerhetsmessige utfordringer enn andre arbeidsplasser.

“Så vi ser jo alle på det som en veldig trygg arbeidsplass, selv om det kan skje altså. Tror det er farligere å kjøre på veien med biler.”

Enkelte ansatte forteller at å drive botilbud for mennesker som har med seg vonde erfaringer, som lever i uvisshet om egen fremtid, og som bor svært tett sammen med mange andre i lignende situasjoner, blant annet kan medføre at en oftere må ta stilling til risikovurdering relatert til ansatte og beboere. Noen ansatte beskriver det som overraskende at det er få truende hendelser, sett i sammenheng med den vanskelige situasjonen beboere kan være i.

“Og ja, hvis det har vært voldsepisoder og sånt, det er jo utrolig sjelden, men det skjer av og til. Men det er altså så sjeldent, når du tenker på hvor tett folk bor, hvor lenge, hvor mange frustrasjoner de har.”

Flere ansatte forteller at til tross for at de er oppmerksomme på at det kan oppstå risikofylte situasjoner og er forberedte på eventualiteter, så forsøker de å unngå å bekymre seg og være på vakt, ettersom det kan oppleves som anstrengende. Noen ansatte forteller at de forsøker å være oppmerksomme på bekymringsfulle signaler fra beboere, men uten å lete etter trusler. Enkelte ansatte forteller at personalet tar noen forhåndsregler i møte med beboere, blant annet i form av hvordan ansattes kontor er planlagt og organisert.

“Og jeg tenker at det er sånn jeg må ha det for å kunne, hvis jeg skulle ha gått rundt og passet på meg selv hele tiden så hadde jeg syntes at det var veldig anstrengende å jobbe her,

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

sånn at for meg funker det å være forberedt og ha en tanke om at vær obs, noe kan komme til å skje.”

”Vi har jo visse forhåndsregler med plassering av beboere, rømningsveier, hvordan låsene på kontoret er og alarm på hvert kontor.”

Enkelte ansatte nevner at på noen institusjoner innen helse og kriminalomsorg, så har de ansatte mulighet til å gjennomføre tiltak for å skjerme ansatte og/eller beboere dersom det skulle oppstå truende situasjoner. Dette har de som oftest ikke anledning til i ordinære asylmottak. Enkelte ansatte forteller at de har ulike måter å vurdere risiko i møte med beboere, for eksempel å vurdere grad av alvorlighet dersom beboere truer med selvskading. I slike situasjoner forteller enkelte ansatte at de bruker erfaringene de har og håper det er det rette, og at de klarer å henvise til de korrekte instansene.

“Man ser nå gjerne på folk hvis de er desperate nok, så vil man jo skape litt avstand så de ikke skal skade seg selv og noe sånt, men jeg er ganske trygg på det jeg gjør i slike situasjoner.”

2.1.4 Arbeidsmengde

Flere ansatte forteller at det ikke er noe regulering av arbeidsmengde i forhold til stillingsbeskrivelsene, og lite regulering av og oversikt over arbeidsmengde fra ledelsen. Dette innebærer at en kan gjøre stillingen så omfattende som en selv ønsker, men enkelte problematiserer dette i lys av den økte målgruppen for tjenestene i perioden da flere asylsøkere kom til landet. Det økte antallet beboere medførte at arbeidsmengden økte betydelig, men at det ikke skjedde en tilsvarende økning av ressurser. Enkelte ansatte forteller at de synes det er tilstrekkelig arbeidskraft på asylmottaket sett i sammenheng med oppgavene, og at det ikke er ønskelig med flere ansatte da personalgruppen fungerer godt med få ansatte. Arbeidsmengden kan være noe uforutsigbar med tanke på at ansatte tidvis må overta arbeidsoppgaver fra sine kolleger.

”Og jeg sa til henne at i gjennomsnittet så er det veldig bra, enkelte dager så mye press, men det er ingenting som vi ikke tåler. Så det går veldig bra med den bemanningen vi har. Veldig fornøyd med det.”

2.1.5 Gjennomtrekk av ansatte

Noen ansatte forteller at det er stor grad av gjennomtrekk av ansatte på arbeidsplassen. De ansatte forteller at utskifting av personale er å forvente i denne bransjen, og at det har direkte sammenheng med antall asylsøkere som behøver botilbud på asylmottaket. I perioder med større behov for boplass vil etablerte mottak utvide driften og nye mottak kan startes. I perioder med behov for færre boplasser vil driften bygges ned og mottak kan legges ned. Andre faktorer som nevnes i sammenheng med utskifting av ansatte er lave lønnsrammer, relasjon til ledelse og kollegaer, og utfordringer med å få fast stilling.

“Men i forhold til at kollegaer kommer og går, det er en del av det å være mottak, del av hvordan vi jobber med dem som bor her. De kommer og går de også. Jeg er egentlig litt egoistisk og er glad for at det ikke var min tur å gå.”

“De folkene som jeg jobbet med for et og et halvt år siden eller da jeg begynte, de er jo ikke her, flere av dem har sluttet og det er jo fordi det er så uforutsigbart.”

Høy grad av gjennomtrekk av ansatte beskrives av enkelte som både positivt og negativt. Det oppleves positivt og spennende å bli kjent med nye mennesker, men kan påvirke en negativt ettersom det innebærer opplæring av nye ansatte og at det kan oppleves trist å miste gode kollegaer.

“Det er spennende å få inn nye folk, men det er klart at det er jo da en del opplæring som skal til igjen, og noe med de mellom-menneskelige relasjonene liksom blir... men strengt tatt stort sett føles det helt greit, men det er trist å miste folk man blir glade i på forholdsvis kort tid da.”

2.2 Positivt

Her vil jeg presentere tema knyttet til arbeidsplass, ledelse og kollegaer, som rapporteres av ansatte å ha en positiv innvirkning på sitt arbeidsmiljø. Dette innebærer hvilke rammer en arbeider under, hvilke relasjoner og faktorer som bidrar til at man kan gjennomføre sine arbeidsoppgaver på en god måte, og som bidrar til trivsel og opplevelse av mestring.

2.2.1 Rammer og frihet

Flere ansatte beskriver at de har tydelige rammer for hvordan de skal utføre arbeidet sitt, og at arbeidet reguleres av og blir vurdert opp mot gjeldende regelverk og rundskriv fra UDI. Flere ansatte beskriver tydelige rammer for arbeidet som en trygghet, og at det bidrar til forutsigbarhet. Flere ansatte forteller at de opplever frihet til å ta avgjørelser om hvordan oppgavene skal løses, samtidig med at de har tydelige rammer og retningslinjer fra UDI.

“Fordi at sånn som jeg selv, jeg liker å vite hva jeg har å forholde meg til på en arbeidsplass. At man har disse rammene, det synes jeg er viktig.”

Flere ansatte beskriver samtidig en opplevelse av frihet i arbeidet, som blant annet knyttes til at ansatte har mulighet til å gjennomføre arbeidsoppgavene sine når det passer en selv. Dette gjelder så lenge det ikke er behov for samarbeid med kollegaer eller samarbeidspartnere, som for eksempel tolketjenester. Flere ansatte beskriver i tillegg en opplevelse av frihet relatert til utførelse av arbeidsoppgaver, at en selv velger hvordan en utøver sine arbeidsoppgaver innen rammeverket en er pålagt. Dette bidrar for flere ansatte til en opplevelse av å kunne styre egen arbeidshverdag i større grad.

“Ja, det er vanlige arbeidstider fra åtte til fire, men når det er noe spesielt... Hvis jeg ønsker å jobbe lengre om kveldene fordi jeg ønsker å ta en fridag, det kan jeg velge helt selv. Det er kun én liten sånn hindring, og det er at det koster mer med tolk etter klokken fem på ettermiddagen. Ellers så er det jo veldig greit.”

Den opplevde friheten til å løse sine arbeidsoppgaver med liten grad av innblanding fra ledelsen, bidrar for enkelte til en opplevelse av tillit fra ledelsen til at man gjør jobben sin på en god måte.

“(lederen) går ikke etter og lur på om jeg har gjort ditt og om jeg har gjort datt. Jeg regner med, og jeg tror også, at (lederen) stoler på at jeg skal gjøre det.”

Enkelte ansatte forteller at selv om de fleste arbeidsoppgavene er regulerte av rammer, så foretrekker de å tidvis gå ut over enkelte rammer for å føle at en gjør en bedre jobb. Denne ekstra innsatsen kan bidra til økt trivsel på arbeidsplassen.

“Jeg kunne gjort ting mye enklere enn det jeg gjør, men da hadde det ikke vært så særlig greit å jobbe her.”

2.2.2 Allsidighet og variasjon

Flere ansatte trekker frem varierte arbeidsoppgaver som et positivt trekk ved jobben, og som noe som kjennetegner arbeidet på asylmottak i stor grad. Arbeidsoppgavene dreier seg i stor grad om møter med og oppfølging av mennesker med ulike behov og bakgrunner, spesielt ettersom flere ansatte forteller at hele personalgruppen driver med miljøarbeid i større eller mindre grad. En naturlig konsekvens av dette er at arbeidsoppgaver kan være planlagte eller oppstå plutselig, og kan være av ulik hastegrad. Dette fører til en viss grad av uforutsigbarhet i arbeidshverdagen.

“Vi gjør alt fra å hente folk på sykehus, kjøre dem på sykehus, sette i hop senger, ha rundvask, ha brannøvelse, ha veiledning, tørke snørr og tårer, skrive bekymringsmelding til barnevernet, forholde seg til lege og sykehus, politi, uttransporter og bosettinger og...”

“Det er det som er så artig med den jobben her, at du har ikke den samme dagen hver dag. Det varierer veldig. Du vet aldri hva som skjer.”

Noen ansatte forteller at variasjon og noe uforutsigbarhet i arbeidsoppgaver bidrar til at en som ansatt får brukt flere sider ved seg selv, og benyttet seg av sin kunnskap, sine evner og ressurser. Enkelte ansatte forteller at de varierte arbeidsoppgavene bidrar til at en utvikler seg i møte med ulike utfordringer. Flere ansatte forteller at variasjonen og allsidigheten de opplever på jobben er noe som de opplever som attraktivt ved arbeidsplassen. Enkelte forteller at de og andre kollegaer har arbeidet målrettet for å få fast stilling på arbeidsplassen, ettersom de opplever det som en svært positiv og spennende plass å arbeide.

“Så jeg synes jeg har en veldig givende jobb. Jeg holdt på å si at jeg vet aldri hva morgendagen bringer. Selv om jeg har planer og aktiviteter og alt. (...) Så det gir meg veldig mye utfordringer i jobben min, også erfaring. Det gir meg en god grobunn.”

“I flere tilfeller, de som har vært innom mottaket på en arbeidsoppgave, delvis lang eller kort, midlertidig eller fast, de blir så hektet på mottaket og prøver å bli her. Og jeg er en av dem.”

2.2.3 Tilgjengelighet og åpenhet på arbeidsplassen

Flere ansatte forteller at det oppleves som at det er kort vei, både fysisk og emosjonelt, for å snakke med kollegaer, ledelse og driftsoperatør, for eksempel om en har behov for å drøfte noe. Flere beskriver en åpen dør-policy, hvor ansatte forsøker å gjøre seg tilgjengelige

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

for hverandre og for beboere. Dette påvirker fysisk tilgjengelighet til hverandre, og bidrar til en kultur hvor de ansatte prioriterer å være tilgjengelig for hverandre.

”Nei vi, vi har jo en sånn her greie på jobb at det er stort sett aldri noe som ligger og rigger eller verker. Altså vi, vi har et veldig altså like, like åpent som dørene våre er så er samtalene våre medarbeidere i lag og.”

Noen ansatte opplever at de kan være ærlige om sine tanker og følelser på arbeidsplassen, og opplever seg frie til å komme med tilbakemeldinger til ledelse og kollegaer. Enkelte forteller at de føler de kan ta opp store og små ting med ledelsen og kollegaer, og at de ansatte prioriterer å være til nytte for hverandre. Enkelte forteller at ledelsen bidrar til et godt arbeidsmiljø gjennom å være tilgjengelige, å tilrettelegge for åpenhet og gjennom å tilby tilbakemeldinger og råd. I følgende sitat sammenligner en ansatt arbeidet på asylmottak med sin tidligere arbeidsplass som ikke var på asylmottak.

”Men der trivdes jeg ikke for jeg hadde ikke innflytelse heller. Jeg kunne ikke si hva jeg mente. Her kan jeg faktisk si hva jeg mener.”

2.2.4 Tilgang på ressurser, veiledning og mulighet til videreutvikling

Noen ansatte beskriver at de har ressursene de behøver for å utføre arbeidsoppgavene sine på en god måte, og at forholdet mellom ressurser og utfordringer er balansert. Enkelte ansatte forteller at de opplever å ha mulighet til å utvikle seg i arbeidet sitt, og ser muligheter for å tilegne seg nye ferdigheter som kan anvendes i nåværende eller fremtidig jobb.

“Jeg har alt jeg trenger, ja. Det er lagt veldig godt til rette for at jeg skal utføre den jobben jeg skal gjøre.”

“For min del, hadde det vært slik at jeg skulle stoppe her og hadde visst at det ikke skulle være noen videre utvikling, så ville det vært litt tungt. Men jeg ser fortsatt muligheten til å gå videre.”

Noen ansatte nevner at de er pålagt ekstern veiledning flere ganger i året, hvor en kan drøfte hendelser fra asylmottaket og utfordringer en kan møte i arbeidshverdagen. Enkelte beskriver dette som nyttige møter, hvor en får drøftet aktuelle tema med fagpersoner. Noen ansatte forteller at de får tilbud om kurs og fellessamlinger i regi av UDI, og sistnevnte beskrives som verdifullt for å få drøftet problemstillinger som dukker opp i arbeidet.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

”Fire ganger i året tror jeg vi skal ha med psykolog. Også da kan vi diskutere opp også enkelte ting som har skjedd på mottaket. Og andre ting som kan være vanskelig. Hvis det bygges opp.”

”Vi har hele tiden kurs som vi kan delta på. UDI har sånne fellessamlinger, hvor vi samles regionalt, og hele landet.”

2.2.5 Tilrettelegging fra ledelse

Enkelte ansatte roser ledelsen for å være gode til å tilrettelegge dersom ansatte har behov for permisjoner eller sykemeldinger, og for å være gode på å tilrettelegge for behov og ønsker når ansatte skal tilbake i arbeid. Disse handlingene fra ledelsen beskrives som av stor verdi for den ansatte, og det bidrar til at ansatte opplever seg ivaretatt av ledelsen. Sitatet som er vedlagt ble sagt av en ansatt, som fortalte om en periode med sykdom og fravær. Den ansatte uttrykte at ivaretakelsen fra ledelsen som ble opplevd i forbindelse med sykdomsperioden, hadde en positiv effekt på den ansattes opplevelse av eget arbeidsmiljø.

“Men ja, jeg må rose ledelsen med det her med arbeidsmiljøet. For jeg føler i hvert fall at man blir godt ivaretatt.”

2.2.6 Samarbeid med kollegaer

Et godt forhold til kollegaer beskrives av flere ansatte som viktig for deres generelle trivsel og livskvalitet, både på grunn av at man tilbringer mye tid sammen og fordi man skal ivareta flere viktige oppgaver sammen. Ansatte utgjør på noen måter hverandres arbeidsmiljø, og enkelte ansatte uttrykker viktigheten av gode relasjoner til personalet slik:

”Ja, jeg bruker å si at jeg har mer våken tid med mine kollegaer enn hjemme med kjerringa. Så det er nødt til å fungere på et vis.”

Positive trekk ved kollegaer som trekkes frem er at kollegaer byr på seg selv, at det er lav terskel og stor takhøyde for å si ting, og at det er mye humor på arbeidsplassen. Spesielt galgenhumor trekkes frem av flere ansatte som noe verdifullt for arbeidsmiljøet. Dette bidrar til en følelse av fellesskap, og av å ikke være alene om utfordringer.

”Vi skal ikke være stygge når vi snakker til hverandre. Egentlig helt motsatt, vi forventer faktisk at du skal være morsom. Det skal være gøy. Vi tuller mye, på en bra måte.”

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Flere ansatte beskriver å oppleve personalgruppen som mangfoldig, med ulike fagbakgrunner og erfaringer, og ulike kjønn og aldre. Flere ansatte beskriver mangfold i personalgruppen som en styrke, hvor en har mennesker med ulike kvalifikasjoner og kvaliteter. Det beskrives også som en styrke dersom en har ansatte med innvandringsbakgrunn, blant annet på grunn av språkkunnskaper og innsikt i kulturelle forhold.

”Vi har mange forskjellige aldre. Altså vi har en gammel mann som ungdommene sier bestefar til, og vi har en ung jente som guttene er delvis forelsket i. Så alder er godt dekket på min avdeling.”

”Så har vi ansatte med ulik utdanningsbakgrunn. Fra helse til lærere til pedagoger, en bra blanding.”

Flere ansatte forteller at selv om personalgruppen kan være ulik på mange måter, så kan de utnytte hverandre som ressurser. De kan samarbeide rundt utfordrende situasjoner, finne gode løsninger sammen og lære av hverandre. Dette trekkes frem som spesielt positivt for ansatte som er alene med en oppgave, eller ikke har flere med lik fagbakgrunn.

“Vi har ulike syn på ting og ulik erfaring, og det er ingen som er særlig gode på det med selvsikring, i hvert fall er ikke jeg det. Men vi bruker de erfaringene vi har og håper det går bra, at vi gjør det rette og henviser til de rette instansene.”

Noen ansatte forteller at de ansatte i personalgruppen klarer å støtte hverandre på en god måte, gjennom at de deler sorger, stiller opp for hverandre og avlaster hverandre. Dette fører til en opplevelse av å sjeldent måtte stå i ting alene, selv om de ansatte arbeider selvstendig i stor grad med ulike arbeidsoppgaver og ansvarsområder. Enkelte ansatte beskriver kollegaene sine som rause og forståelsesfulle, og forteller at dette er en faktor som hever vurderingen av arbeidsmiljøet.

“Jeg tenker at de aller fleste av oss kan veilede hverandre, alle kan støtte hverandre.”

“Et mottak kan godt være i drift uten at hver enkelt ansatt klarer å stå i ting. Man kan utfylle hverandre og man kan legge ting på et annet bord.”

Flere ansatte vektlegger viktigheten av å være tilgjengelige for hverandre, med åpne dører og å sette av tid til hverandre. Dette er en forutsetning for at man skal kunne støtte hverandre og veilede hverandre. Enkelte ansatte beskriver tidligere erfaringer hvor ansatte ble

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

mindre tilgjengelige for hverandre på grunn av konflikter og usikkerhet, noe som medførte negative følelser knyttet til arbeider. Følgende sitat viser til denne situasjonen.

”Jeg har vært borti på denne arbeidsplassen for mange år siden, en som sådde splid overalt. Da var kontordørene igjen bortover i korridoren, og det var ikke noe artig å dra på arbeid da. Jeg følte det sånn at faen, nå holder det på å gå til helvete, men det har gått seg til.”

2.3 Negativt

Her vil jeg presentere tema relatert til arbeidsplass, ledelse og kollegaer, som kan knyttes til en negativ påvirkning på de ansattes opplevde arbeidsmiljø. Dette innebærer blant annet relasjoner, rammer og andre faktorer som fører til at det oppleves vanskeligere å få gjort jobben sin på en god måte, eller bidrar til lavere trivsel på arbeidsplassen.

2.3.1 Overtakelse av arbeidsoppgaver

Flere ansatte beskriver også en opplevelse av uforutsigbarhet i arbeidet, spesielt knyttet til arbeidsmengde og om en må ta på seg arbeidsoppgaver for andre ansatte. Dette kan bidra til økt belastning med arbeidsoppgaver og en konsekvens av dette kan være at man kan få utfordringer med å gjennomføre egne arbeidsoppgaver innen planlagt tid.

“Så alle må gjøre, de fleste må gjøre alle slags jobber. Og vi må tre inn når folk er borte, og når det skjer sånne ting som at folk må til lege. Da tar jeg den jobben. Men så er det også sånn, den følelsen med å ikke få gjort alt. Ikke gjort nok. Den har man til stadighet.”

Noen ansatte forteller at det kan oppleves utfordrende å overta kollegaers arbeidsoppgaver når de ikke har mulighet til å gjennomføre dem selv, ettersom de kan oppleve å ikke ha god nok innsikt i hva hverandres arbeidsoppgaver innebærer. Dette beskrives som sårbart av flere av de ansatte.

“For vi eier våre arbeidsoppgaver veldig mye, så det er også sårbart. Hvis jeg er borte så er det ingen andre som kan min jobb.”

Enkelte ansatte forteller at de kan oppleve det som en belastning å måtte overta kollegaenes arbeidsoppgaver, dersom kollegaene av ulike årsaker ikke gjennomfører dem selv. Det kan for eksempel oppleves frustrerende å overta arbeidsoppgaver når de opplever at kollegaene har valgt å ikke gjennomføre oppgaven til tross for at de har anledning til å

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

gjennomføre den selv. Enkelte forteller at de kan ende opp med å gjøre kollegaens arbeidsoppgave for å unngå konfrontasjon eller for å sikre at arbeidsoppgaven blir gjort. Noen ansatte forteller at dersom kollegaene sier fra på en ordentlig måte at de ikke har fått gjennomført arbeidsoppgavene sine, så oppleves det som mer akseptabelt.

“At du ikke er med på å gjøre arbeidsoppgaven din, okei, men da gidder ikke jeg å gjøre oppgaven din. For det er ikke tvil om at du skal gjøre den.”

Enkelte ansatte forteller at arbeidsplassen har en beredskapsplan som de ansatte skal følge ved uforutsette hendelser, men at ikke alle ansatte er like opptatte av å følge denne. For enkelte kommer dette til uttrykk ved at det primært er noen enkeltpersoner som sikrer at rutiner knyttet til ulike situasjoner ble fulgt, og gjør de ekstra oppgavene som kreves. Disse ansatte kan oppleve dette som belastende.

“Og dette her at jeg er veldig obs på beredskapsplanen, at den blir fulgt. Da føler jeg at ledelsen er litt mer sånn lunken, at de drar bare hjem for de er jo ferdige. Da føler jeg meg litt alene.”

2.3.2 Arbeidsbelastning og å komme på etterskudd

Flere ansatte forteller at arbeidsbelastningen kan bli større enn ressursene og tiden en har tilgjengelig. Dette medfører at ansatte kan oppleve å havne på etterskudd med arbeidsoppgavene sine. Opplevelsen av å være på etterskudd kan medføre negative følelser, og flere uttrykker et ønske om flere ressurser for å gjøre opp for uforutsigbarheten i arbeidet, og for å øke kvaliteten på tjenestene de leverer. Noen ansatte forteller at de tidvis må bruke skippertaksmetoden for å komme a jour med arbeidsoppgavene sine.

“Jeg føler, ja sånn halvparten av tiden, i stedet for 7,5 timers arbeidsdag skulle jeg hatt 12 timer. Altså ikke jeg, men en annen til. Da tror jeg vi hadde nådd over, ja... For det er ekkelt å bli liggende på etterskudd. Du må ta sånne jævla skippertak for å ta deg selv igjen.”

Noen ansatte forteller om økt arbeidsbelastning i forbindelse med det høye antallet asylsøkere som kom til Norge i 2015/2016, og beskriver at dette medførte økt press på arbeidsoppgavene. Enkelte ansatte forteller at selv om målgruppen for tjenesten de leverte i sin stilling økte til det dobbelte, så ble det ikke innvilget flere ressurser for å gjøre opp for dette. Dette medførte at ansatte måtte være kreative og effektivisere tjenestene innenfor rammene og ressursene de allerede hadde, noe som krevde omstillingsevne. Noen ansatte opplevde dette som krevende og at det ble en kilde til stress.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

“Og det er jo godt nok i situasjonen på en måte, men jeg tenker jo at både ledelsen her og lengre opp burde kanskje sett noen ting i forhold til det der med stillingsandeler på oppgaver som gjøres når et mottak er, da det er (antall) stykker på et mottak versus (over dobbelt antall), og du fortsatt har én person på (arbeidsoppgaven) på det mottaket...”

“Jeg føler at informasjonen er god nok fremdeles, og at det akkurat går, men det er veldig krevende å på en måte sitte der. (...) Der er det en sånn gylden balansegang i forhold til hvor mye du egentlig bør ta på en gang. Så den har jeg kjent litt på i det siste da. Det er kanskje en sånn pressgreie som jeg har kjent på akkurat i forhold til den faglige biten av arbeidet mitt.”

Enkelte ansatte forteller at det kan oppleves håndterbart å få økt press på arbeidsmengde dersom en har gode rammer rundt arbeidet, at arbeidsmiljøet på arbeidsplassen er godt og at en får gjennomført arbeidsoppgavene sine innen planlagt tid. Følgende sitat ble sagt av en ansatt i forbindelse med økt arbeidspress og mestring av dette. Den ansatte opplevde at arbeidsmiljøet på arbeidsplassen tidvis kunne være mindre godt på grunn av relasjon til kollegaer og lite kollegastøtte.

“Innimellom er det det, men så lenge miljøet er godt og det kjennes ut som at det er en rolig og god dag, og du rekker over oppgavene og sånt, så er det helt greit for meg. Men her er det ikke veldig godt miljø alltid.”

2.3.3 Å gå ut over rammene og medfølgende konsekvenser

Enkelte ansatte beskriver vansker med å sette grenser for mengde arbeid en tar på seg, på grunn av et ønske om å gjøre en god jobb. Det beskrives av enkelte ansatte at dette kan føre til at en velger å gå ut over rammene for å oppleve at en gjør arbeidet sitt på en god måte. Et eksempel på dette er at en justerer arbeidstider for å rekke alle oppgaver, noe som over tid kan medføre overanstrengelse, utmattelse og resultere i fravær fra jobben.

“Men i hvert fall så drøyde jeg ut arbeidstida. Det ble ikke bra til slutt.”

“Jeg har jo kunnet vært ganske knallhard og sagt at nei, jeg er ferdig på jobb, det blir ikke mitt problem. Men det er jo klart jeg føler jo ansvar i forhold til jobben min.”

For å unngå å gå ut over rammene og ivareta seg selv, beskrives nødvendigheten av å ha tydelige grenser for hva ens oppgaver og arbeidstider er, både overfor seg selv, kollegaer, ledelse og beboere. Dette beskrives av enkelte som utfordrende, ettersom det kan oppstå

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

situasjoner hvor ansattes bistand behøves, og det etterlyses tydeligere retningslinjer for hvordan dette ansvaret skal fordeles.

”Men jeg tror hele tiden det går inn på meg og det å stille krav, jeg er ikke så veldig flink til å si direkte i fra. Det er noe jeg holder på å trene meg til. Og det her å sette grenser for meg selv. For det er en jobb du virkelig kan kjøre deg... kjøre deg ut på.”

Enkelte ansatte forteller at de forsøker å fokusere på positive faktorer heller enn negative faktorer i pressede situasjoner. Gjennom å se helheten i livet sitt, samt ha fokus på det positive på arbeidsplassen og godene den gir, så blir det mer lystbetont å gå på jobb.

“For det er noe med at man må velge litt hva man synes er viktigst og. Hvis jeg skulle ha brydd meg hele tiden om det som er veldig vanskelig, så hadde jeg måtte dratt mye lengre ned på skalaen, pluss at det hadde blitt mye vanskeligere for meg å være her.”

2.3.4 Vurdering av rammer mot medmenneskelighet

Noen ansatte beskriver det som tidvis krevende å stå i situasjoner hvor en må vurdere beboers behov opp mot regler og rammer. Noen ansatte opplever å måtte balansere mellom medmenneskelighet og regelverket arbeidsplassen skal forholde seg til. Enkelte ansatte forteller at de kan oppleve en diskrepans mellom hva rammene på arbeidsplassen åpner for, og hva de selv opplever som etisk riktig og i tråd med egne verdier. Dette kan for enkelte ansatte føre til at en kan gå utenom rammene for å oppleve at en gjør en god jobb. Det vektlegges av enkelte ansatte at en ikke kan gjøre dette for ofte da det vil stride mot reglementet, men at man noen ganger må ta hensyn til individuelle behov.

Det er også viktig at ansatte ikke skal forskjellsbehandle beboere. Et eksempel på en situasjon hvor en må vurdere rammene opp mot beboernes behov, og medmenneskelighet, er i tilfeller hvor beboere blir syke og behøver hjelp til transport. Enkelte ansatte forteller at beboerne i slike tilfeller skal kunne komme seg til lege med egne midler og kollektivtransport hvor det er mulig, og ringe ambulanse hvis det er akutt. Følgende sitat er knyttet til en ansatts beskrivelse av en vurdering om en skulle gi ekstra midler til transport.

“Hvis mange gjør det her mange ganger, så blir det feil. Så det er et moralsk dilemma tenker jeg, men jeg står for at jeg har gjort det hvis jeg blir konfrontert med det. Det er ikke noe jeg gjør ofte heller, men akkurat i den situasjonen.”

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Det er også ulikheter i personalgruppen hvor sterkt en prioriterer å holde seg innen rammene. Enkelte ansatte forteller at det blant noen i personalgruppen har vært en holdning om at det blir for mye ”snillisme”, og andre kan uttrykke at rammene er for stramme. Dette dilemmaet, og uenigheter innad i personalgruppen, beskrives å kunne bidra til emosjonell belastning for de ansatte og kan ha negativ påvirkning på ansattes helse. Et eksempel på dette er i følgende sitat.

”Og det tenker jeg at her er det da å finne en slags balansegang, det tenker jeg at der har dem innimellom så tar de litt av, andre ganger kan bli litt for sånn negative eller stram da.”

“Sånn at når mange her oppfatter at holdningen er å gjøre minste minimum, så går det på bekostning av hva vi synes selv er moralsk riktig. Sånn at man blir litt sånn, vi har hatt folk som har vært et helt år sykemeldt fordi at det er det som er holdningen. Det er dritslitsomt, rett og slett dritslitsomt.”

2.3.5 Opplevd avstand til ledelsen

Enkelte ansatte beskriver en opplevelse av at leder ikke har oversikt over hva ansattes arbeidsoppgaver innebærer, noe som kan være en konsekvens av at ansatte arbeider svært selvstendig og eier arbeidsoppgavene sine i stor grad. Leders manglende innsikt i gjennomføring av arbeidsoppgaver beskrives som en mulig sårbarhet i driften av asylmottak, fordi utilfredsstillende arbeid kanskje ikke oppdages. Enkelte ansatte stiller spørsmål om arbeidet kunne vært mer effektivt dersom det var mer oppfølging fra ledelsen.

“Jeg har en følelse av at ledelsen egentlig er veldig avhengig av meg, for de vet ikke hva jeg skal gjøre og hva jeg gjør.”

“Nei jeg tenker at jeg har stor, mer enn nok påvirkningsmulighet sånn som det er. I det ligger det også at det er litt skummelt, for om noen hadde vært med og styrt meg litt mer så kunne jeg kanskje jobbet dobbelt så fort, jeg kunne fått gjort mer enn jeg gjør.”

Enkelte ansatte beskriver det som utfordrende dersom leder ikke viser interesse, forståelse eller vilje til å sette seg inn i ansattes arbeidsoppgaver. Enkelte ansatte opplever dermed en emosjonell avstand til ledelsen, til tross for kort fysisk avstand. Dette kan ha en negativ innvirkning på motivasjon og verdsetting av eget arbeid. Dette kan være en konsekvens av at ansatte “eier” sine arbeidsoppgaver i høy grad, noe som potensielt kan gjøre veiledning fra leder mindre tilgjengelig enn hva ansatte har behov for.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

“Så om det er noe så er det jo kort vei å gå, men i forhold til lederstruktur og å ha faste rammer som man tenker kan gi forutsigbarhet og sånt, så er nok ikke denne arbeidsplassen den beste.”

Enkelte ansatte beskriver situasjoner hvor ledelsen har gitt personalet ansvar for å ta beslutninger når det er snakk om mindre problemstillinger. Det beskrives at slike situasjoner kan bidra til unødvendige diskusjoner mellom kollegaer, unødvendig tidsbruk og en opplevelse av uro blant personalet. I slike situasjoner etterspørres det tydeligere retningslinjer fra ledelsen, eller at ledelsen gjør seg tilgjengelig for å veilede de ansatte ved behov.

“For det blir tolkning, man må tolke det så mye. Og leder sier at dere er voksne folk, dere må klare å finne ut av det. Ja selvfølgelig, men noen ganger kan det bli frustrerende. Spesielt om vi ikke får tak i noen fra ledelsen.”

Enkelte forteller at selv om de generelt opplever tillit fra ledelsen relatert til utførelse av arbeidsoppgaver, så kan en oppleve detaljstyring fra ledelsen knyttet til enkelte arbeidsoppgaver. Det beskrives at dette oftest forekommer relatert til rundskriv, og dersom det tidligere har blitt små avvik fra vanlig praksis. Dette oppleves som en kontrast til tillit fra ledelsen, spesielt dersom små avvik fører til konfrontasjon fra ledelsen.

2.3.6 Ønske om veiledning, erfaringsutveksling og kompetanseheving

Flere ansatte forteller at de savner mer spesifikk veiledning mot arbeid på asylmottak, heller enn mer generell ekstern veiledning. Flere ansatte forteller at de mottar ekstern veiledning som del av oppfølging fra UDI, men flere forteller at denne eksterne veiledningen oppleves mer generell, og har inntrykk av at store deler av denne også brukes i møte med helsevesen, kriminalomsorg og skolevesen. Enkelte ansatte forteller at arbeidsplassen er unik og at de kanskje ikke opplever forståelse for sin situasjon i den eksterne veiledningen.

“UDI sier at vi skal ha så og så mange timer med ekstern veiledning, men den veiledningsbiten er litt vanskelig fordi det å jobbe i mottak er en helt spesiell ting. Alle mottakene har mye felles, men når du henter inn noen som skal veilede på mange forskjellige plasser, helsevesen, fengsel, skoler, og så inn i mottak og sette seg inn i hva det innebærer... Så vi tar den veiledningen mest fordi vi må, ikke fordi vi synes vi får så mye igjen for det.”

Noen ansatte forteller at de ønsker mer konkret veiledning på spesifikke arbeidsområder og oppgaver. Dette etterlyses spesielt av ansatte som beskriver seg som alene

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

i arbeidsoppgavene sine, ettersom det er få med lik fagbakgrunn og like ansvarsområder i personalgruppen. Enkelte ansatte forteller at de ønsker mer erfaringsutveksling med ansatte fra andre mottak i lignende stillinger heller enn ekstern veiledning. Dette vil kunne gjennomføres som en form for likemannsarbeid.

”Erfaringsutveksling er mye bedre. Det å møte andre og snakke om hvordan man løser ulike utfordringer tror jeg vi alle sammen synes er bedre enn at det kommer noen inn. Den som kommer inn forstår ikke hvordan det var.”

Noen ansatte forteller at de ønsker større tilgang på kurs og kompetansebygging, spesielt når ledelsen har muligheter og ressurser til det. Dette beskrives av enkelte som et mulig tiltak for å øke ansattes motivasjon til å bli i stillingen lengre og få mindre gjennomtrekk av ansatte. Enkelte mener at dersom en selv savner tilgang på kurs, så er det ens eget ansvar å formidle det til ledelsen, og forklare hva nytten av det vil være.

”Ja, jeg setter pris på en arbeidsplass som vil at ansatte skal lære og bli bedre. Og jeg sier ikke at det ikke er det, men det kunne vært mer.”

Enkelte ansatte forteller at de har kvalifikasjoner og kompetanse som de ikke får benyttet på en tilfredsstillende måte, blant annet på grunn av manglende økonomiske ressurser på arbeidsplassen. Et eksempel kan være at man ikke kan gjennomføre et kurstilbud til beboere på grunn av budsjettkutt knyttet til tolketjenester, noe som er bakgrunnen for følgende sitat.

“Sånne typer ting er dårlig utnyttelse av ressursene du har i staben din da. Når de allerede har brukt penger på at du kan være kursleder, også står det på de tusenlappene for at... jeg vet ikke, jeg synes ikke det er helt tilfredsstillende.”

2.3.7 Organisering, nedleggelse og usikker stilling

Asylmottak legges ned når behovet for botilbud har blitt mindre og UDI sier opp kontrakter med driftsoperatører. Flere av de ansatte har tidligere opplevd nedleggelse av mottaket og tap av arbeid. De beskriver det som emosjonelt utfordrende når asylmottak må legges ned, med tanke på tap av arbeid, fellesskap med kollegaer og beboere, men også relatert til usikkerhet for fremtiden. Flere nevner samtidig at sjansen for nedleggelse er noe man må forholde seg til som ansatt på asylmottak, og det ikke er noe som kan endres. Følgende sitat

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

ble sagt i forbindelse med nedleggelse av andre mottak i området, men dette aktuelle mottaket ble spart.

“Så det er litt sånn, den enes brød den andres død.”

Flere ansatte beskriver usikkerhet knyttet til egen jobbfremtid på asylmottaket, med tanke på at stillingen avhenger av at det vil være etterspørsel etter botilbud. Noen ansatte beskriver også usikkerhet knyttet til fremtiden på grunn av negative forventninger til det fremtidige jobbmarkedet dersom en skulle miste stillingen på asylmottaket.

“Vi går jo hele tiden med det i bakhodet, når har de tenkt å legge oss ned.”

“Man har søkt på hver eneste jobb, og når man kommer til alderen jeg er i, så er ikke jeg den første i køen for å få meg ny jobb heller.”

Enkelte ansatte stiller spørsmål ved hvordan beslutninger tas angående opprettelser og nedleggelser av mottak. Enkelte beskriver misnøye med hvordan UDI håndterte det økte behovet for botilbud i 2015 og 2016, og mener det burde blitt prioritert økte midler til allerede etablerte mottak for å øke deres kapasitet til å ta inn flere asylsøkere. På denne måten kunne de beholdt flere ansatte i arbeidet de er gode på, og sikre at det er mennesker med erfaring som får denne utfordringen. I tilfeller hvor det ble ansatt mange uten erfaring med drift av asylmottak, så ble det stilt spørsmål knyttet til hvordan rettighetene til asylsøkerne ble ivaretatt.

“Jeg tenker at det er ganske uforsvarlig sånn som UDI holder på. Jeg tenker at hele samfunnet er tjent med å beholde folk, ta vare på folk som kan jobbe innen dette gamet, som kan rutine etter hvert. Slik som det har vært i 2015 og 2016 så lurer jeg på hvordan rettsikkerheten til alle de tusen som kom ble ivaretatt.”

Enkelte ansatte uttrykker bekymring for at det etableres store mottak med svært mange beboere, og undrer seg over hvordan beboernes interesser ivaretas der. Den ansatte forteller at det burde satses på flere mindre asylmottak for å tilrettelegge for mer integrering.

“Så da ville jeg holdt mottakene nede på, ja maksimum 200 stykker, men helst mindre enn det også for å bedre kunne integrere dem.”

2.3.8 Begrensede lønnsutsikter

Noen ansatte forteller at de opplever at lønnsutsiktene på arbeidsplassen er begrenset, og at det er få muligheter til lønnsforhandling. Dette beskrives av enkelte ansatte å være en medvirkende faktor til høyt nivå av gjennomtrekk av ansatte.

”Ja, for eksempel lønnsforhandlinger, det er det dårlig med. Men jeg vet og at det er ikke veldig lukrativt her med den avtalen man har med UDI. Så jeg vet jo at det er liksom ikke mer å hente.”

Enkelte ansatte forteller at de har opplevd uenighet med ledelsen angående lønn og stillingstittel, ettersom den ansatte gjorde arbeidsoppgaver tilsvarende en høyere betalt stilling, og hadde også kompetansen til dette. Dette fikk ikke den ansatte gjennomslag for.

”Jeg har fortsatt jobben, selv om jeg ikke har lønna jeg tenkte på, fordi jeg er fornøyd med oppgavene. (...) Jeg er veldig verdsatt, men jeg kunne tenke meg en annen tittel og en høyere lønn.”

2.3.9 Utfordrende kommunikasjon med ledelse, driftsoperatør og UDI

Noen ansatte beskriver utfordringer med å gi tilbakemeldinger knyttet til arbeidsmiljø og eventuelle belastninger til ledelsen. Dette gjelder spesielt i situasjoner når ansatte opplever arbeidsplassen som liten og tenker at informasjonen lett kan nå resten av personalgruppen. Flere ansatte beskriver det som vanskelig å skulle gi tilbakemeldinger anonymt, noe som medfører at en rapporterer om mindre enn en ønsker.

”Jeg tror at om du har ting som er vanskelig å ta opp på små arbeidsplasser at man lar være å ta det opp, det er så lite og gjennomslagskraftig.”

Enkelte ansatte beskriver det som utfordrende å gi negative tilbakemeldinger til ledelsen. Dette gjelder spesielt dersom en har et anstrengt forhold til ledelsen, eller ansatte kan frykte negative konsekvenser som kan slå tilbake på en selv. I slike tilfeller velger enkelte ansatte å holde munn, og forsøke å leve med sin misnøye. Følgende sitat omhandler en slik situasjon.

“Men det føles håpløst å gjøre noen ting med det, fordi at det faller så hardt tilbake på meg selv. Det er ikke alltid man har anledning faktisk til å ta sånne kamper, og jeg har også prøvd. Sånn at jeg har også konfrontert og prøvd å endre det.”

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Enkelte ansatte opplever at informasjon fra ledelse, driftsoperatør og UDI tidvis formidles gjennom flere kanaler og på en fragmentert måte. Dette medfører for enkelte ansatte utfordringer med å få oversikt, vansker med å jobbe etter felles beskjeder, og med å gjøre velinformerte valg i arbeidet.

”Så problemet er ikke det at vi ikke får informasjon, jeg synes at utfordringen blir heller å finne den informasjonen jeg trenger. Hvor finner jeg permer og bøker, så er det noe gammel informasjon som ikke er tatt bort. Det synes jeg er en utfordring da.”

Noen ansatte forteller at de har opplevd frustrasjon i møte med ledelse, driftsoperatør og/eller UDI da de har stått i vanskelige situasjoner på mottaket, og har opplevd det som vanskelig å få utløst ressurser eller hjelpetiltak. Enkelte ansatte gir eksempler på situasjoner hvor de opplevde å ikke bli hørt da de meldte fra om en vanskelig situasjon, og at de ansattes erfaringer og vurderinger ble nedprioritert. Følgende sitater omhandler slike situasjoner, hvor ansatte opplevde høy risiko knyttet til en beboer. Manglende oppfølging medførte for enkelte ansatte en opplevelse av å ikke bli tatt på alvor av ledelse og organisasjon, samt reservasjoner mot å skulle gi tilbakemeldinger i fremtiden.

“(…) men jeg forstår ikke at for å høre på personale som har jobbet i systemet lenge, og som sjeldent gir tilbakemelding når ting er vanskelige, når vi først sier i fra da skal de som sitter og styrer lytte til den magesfølelsen og de erfaringene i forhold til observasjoner vi har fått etter noen år i dette gamet.”

“Vi er helt sikre alle sammen på hvem det var, og vi prøvde veldig i forhold til UDI å få forsterkning og få beboer flyttet, og det er en papirmølle og et system som er helt vanvittig.”

2.3.10 Politikk og meninger blant ansatte

Noen ansatte beskriver det som problematisk dersom ansatte uttrykker politiske holdninger, spesielt knyttet til innvandring, når de er på jobb. Dette kan føre til diskusjoner blant personalet som oppleves som unødvendige. Det oppleves av enkelte ansatte som spesielt problematisk om det oppstår diskusjoner og spekulering blant personalet angående hvilke beboere som kan ha rett til opphold eller ikke, og de mener at slike vurderinger bør overlates til myndighetene som skal ta beslutningene.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

”De fleste ansatte prøver å skille mellom det politiske og hva årsaken er til at du kom hit eller ikke, det skal ikke jeg blande meg. Hva UDI bestemmer, hva er rett og hva er feil, det skal ikke jeg blande meg i. Jeg tenker at mitt ansvar er at det er et botilbudet du har her.”

”Du må ikke tenke på deres sak. Fortjener de eller fortjener de ikke, lyver de eller sier de sannheten. Det hjelper ikke i det hele tatt.”

Hovedtema 3: Beboere og utførelse av arbeidsoppgaver

Jeg vil her presentere tema knyttet til hvordan utførelse av arbeidsoppgaver og kontakt med beboere påvirker de ansattes arbeidsmiljø. Dette innebærer hvordan arbeidets innhold, med spesifikke oppgaver, erfaringer og relasjoner til beboere kan ha en innvirkning på ansattes opplevelse av sin arbeidsplass. For oversikt, se tabell 3.

Tabell 3: Oversikt over hovedtema, tema og undertema.

Hovedtema 3: Beboere og utførelse av arbeidsoppgaver
3.1. Generelt <i>3.1.1 Beskrivelser av arbeidets innhold</i> <i>3.1.2 Opplevd maktforhold og tydelighet i kommunikasjon</i> <i>3.1.3 Relasjonsbygging med beboere</i> <i>3.1.4 Møte med andre kulturer</i> <i>3.1.5 Beboernes sanne eller usanne historier</i>
3.2. Positivt <i>3.2.1 Betydningsfulle menneskemøter</i> <i>3.2.2 Opplevelse av mestring i arbeidet</i>
3.3. Negativt <i>3.3.1 Å være vitne til beboernes situasjon</i> <i>3.3.2 Profesjonell avstand til beboerne</i> <i>3.3.3 Beboernes misbruk av helsetjenester</i> <i>3.3.4 Truende hendelser</i> <i>3.3.5 Motivere til frivillig retur</i>

3.1 Generelt

Jeg vil i første del presentere tema relatert til beboere og utførelse av arbeidsoppgaver som er del av opplevelsen av arbeidsmiljø, uten å tydelig påvirke vurderingen av arbeidsmiljø i en positiv eller negativ retning.

3.1.1 Beskrivelser av arbeidets innhold

Flere ansatte forteller at deres arbeidsoppgaver innebærer å ha en veiledende rolle overfor beboere. Det er viktig å sette seg inn i beboernes situasjon, forstå hvor de kommer fra og hvordan de har det her og nå, for å kunne veilede dem på en god måte. Flere ansatte

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

beskriver sine arbeidsoppgaver som å gjøre beboerne kjente med det norske systemet, vår levemåte og våre verdier. Dette beskrives av noen ansatte som tidlig integrering, da det skal forberede beboerne på et selvstendig liv i Norge. Det beskrives samtidig som viktig å formidle hva beboerne kan forvente når de ikke lengre bor på asylmottak, ettersom dette ofte innebærer færre tilbud og mindre tilrettelegging fra det offentlige systemet. Det beskrives som at dette skal bidra til realitetsorientering og selvstendigjøring.

”Og samme er det jo, hva skal jeg si, vår oppgave er jo å prøve å forberede dem på det norske samfunnet i mest mulig grad og det går jo både på språk og normer, moral og ja, toleranse og slike ting.”

”Jeg synes det er vår oppgave i mottak, i tidlig integrering, å si noen ting om hva kan folk hjelpe deg med og ikke. For når de kommer ut i kommunene så vil det være enda mindre tilbud faktisk enn det på mange måter er her.”

Noen ansatte beskriver jobben sin som å være tilgjengelige for beboerne, å hjelpe dem med praktiske gjøremål og lære beboerne viktig kunnskap om norske husholdninger. Dette innebærer for eksempel sikkerhet, strømforbruk og søppelhåndtering. Enkelte forteller at de forsøker å oppmuntre beboerne til å være delaktige i driften på asylmottaket, for å få et eierforhold til boplassen sin og for å tilegne seg kunnskaper som kan bidra til selvstendigjøring. Dette kan føre til at beboerne opplever seg myndige og kan bidra til mestringstro.

”Det føler jeg også jeg har lyktes med, for før i starten så var det ofte slik at de kom å ba om ting, men nå så spør de bare om å få den tingen de trenger og så gjør de det selv. Og det er de jo selvfølgelig fullt i stand til å gjøre, men det kommer jo også an på hvordan vi tenker om dem og slike ting.”

”Man har jo selvfølgelig lyst til å tilrettelegge og få folk opp å gå, jeg holdt på å si få folk til å tilpasse seg fort for deres egen del. For man har jo lyst til at folk ikke skal bli... altså en utlending i Norge, altså i en liten boble.”

Enkelte ansatte beskriver at deres arbeidsoppgave er å holde beboerne i aktivitet og holde deres motivasjon oppe. Dette beskrives som viktig for å fremme helse, samt forebygge oppgitthet og stagnasjon i en vanskelig og uforutsigbar situasjon.

”Ja, for å forebygge at... Altså når folk lever sånn her, for å unngå brakkesyke eller for å unngå at man blir en levende staur liksom... Jeg føler liksom at min jobb er mest mulig å få folk til å føle seg levende. Og det trives jeg veldig bra med.”

3.1.2 Opplevd maktforhold og tydelighet i kommunikasjon

Ansattes makt og innflytelse reguleres av rammene de skal forholde seg til, for eksempel med tanke på midler og ressurser de kan bevilge til beboerne. Ansatte har ikke innsyn i beboeres sak eller helseinformasjon, men kan få informasjon om beboeren indirekte, som regel gjennom vedtak angående beboeren. Slik kan ansatte få noe informasjon om for eksempel status på søknaden. Flere ansatte forteller at de opplever at beboere kan overvurdere hvor mye ressurser, makt og informasjon de ansatte besitter, til tross for at de forsøker å være åpne om de faktiske forhold.

“De fleste er nok ganske sikre på at vi har innsyn i deres sak, som vi ikke har i det hele tatt. Vi vet minimalt, vi vet hva de forteller og vi vet i forhold til at oppgavene kommer frem i datasystemet.”

Noen ansatte forteller at denne opplevde maktforskjellen kan være både positivt og negativt for de ansatte. Noen forteller at den opplevde makten kan være nyttig når det brukes til å regulere beboere ved behov, men det er viktig å bruke med forsiktighet så en ikke misbruker makten. Noen forteller at den uttalte maktforskjellen også kan oppleves belastende for de ansatte. Om beboere tror at ansatte har mer makt og informasjon enn de faktisk har, så kan de ansatte få hyppige henvendelser og press fra beboere, angående saker som ansatte ikke har påvirkningskraft i. Slike forespørsler opplever flere ansatte ofte, og de normaliserer dette.

“Det er litt sånn todelt. På den ene siden når man har med utfordrende beboere å gjøre, så er det med makt en god ting for meg å ha, det er med på at jeg kan bruke den makten til å regulere dem litt. Samtidig så er det veldig skummelt at de tror at jeg har så mye makt, for ting kan se veldig, hva heter det... når det ser ut som det er planlagt?”

En vanlig frykt blant beboere er at ansatte rapporterer til UDI og fungerer som agenter for myndighetene. Dette fører til en skepsis til de ansatte, og enkelte opplever at det påvirker det uttalte maktforholdet mellom ansatte og beboere. Det beskrives av enkelte at beboere kan se sammenhenger der det ikke er noen. Et eksempel på dette er tilfeller hvor beboere får vedtak som ansatte ikke har påvirket, men som for beboeren kan fremstå regissert av ansatte. Denne misforståelsen kan oppleves belastende for de ansatte, og enkelte ansatte forteller at de har opplevd negative hendelser med beboere på grunn av slike misforståelser. Flere ansatte

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

forsøker å forebygge slike tolkninger gjennom å gi informasjon om beslutningsprosesser, og å kunne vise dokumentasjon på hvordan beslutningen ble tatt, dersom det er mulig.

”Tidligere var en det sånn at det var en kar, fra (red: land). Han brukte å advare de andre. Men det var jo halvt på spøk også. - Nei, ikke gå til han der karen, han er UDI sin agent! Og UDI spionerer, han spionerer på oss. Sånne ting, og det var nok en oppfatning som var før.”

“Også tror jeg noen ganger at jeg prøver å finne skriftlige bevis som jeg kan vise til for å vise at jeg ikke har noe med det å gjøre.”

Flere ansatte vektlegger viktigheten av å være tydelig i kommunikasjonen med beboerne, spesielt om hva ansattes rolle er og hvilket ansvar de ansatte har på asylmottaket. Dette beskrives blant annet som viktig for å hindre misforståelser og skuffelser for beboere, knyttet til hva ansatte kan bidra med og ikke. Eksempler på dette er tilgang på materielle goder, hvilken informasjon som rapporteres til myndigheter av ansatte, og hvilken påvirkning ansatte kan ha på asylprosessen.

Felles front er et begrep som går igjen hos flere ansatte, og betyr at ansatte skal etterstrebe å gi like svar, uavhengig av hvem som blir spurt. Det beskrives som spesielt viktig at alle ansatte har like svar til beboere og andre som stiller spørsmål knyttet til rammer og regler. Flere ansatte mener det ville vært utfordrende å arbeide på asylmottak dersom man var en person som hadde vansker med å si nei. Er en ettergivende vil en sannsynligvis få merarbeid, siden beboere helst spør ansatte som de tror vil gi et positivt svar. Det er også viktig at ansatte ikke undergraver hverandres myndighet gjennom å motstride kollegaenes svar, med mindre det strider med beboernes rettigheter. Det er derfor viktig at alle ansatte har en felles front.

”Det tenker jeg går liksom på hele mottaket og alle vi som jobber her, at vi må ha litt sånn felles front, i hvert fall utad, på at hva som er rammene, hva vi kan gjøre, hva vi ikke kan gjøre og sånn.”

3.1.3 Relasjonsbygging med beboere

Flere ansatte opplever det som viktig å bygge personlige relasjoner med beboerne. Det beskrives at dette kan oppnås gjennom regelmessig personlig kontakt mellom ansatte og beboere, samt gjennom lav terskel for å ta kontakt med hverandre og å vise interesse for hverandre. Flere ansatte forteller at relasjonsbygging virker trivselsfremmende for både

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

ansatte og beboere, det kan sette ansatte i bedre posisjon til å veilede beboerne, og det kan bidra til å bygge broer mellom ulike grupper som dannes på mottaket. Noen ansatte beskriver det som spesielt viktig å være oppsøkende overfor beboerne, for å få oversikt over hvordan de har det, hva de eventuelt har behov for, samt få et inntrykk av hvordan stemningen er mellom beboerne.

”Men altså det meste er jo at man skal være uredd blant folk, og ikke være redd for å møte seg med dem. Man kan ikke sitte inne på et kontor og forvente at hvis det skulle være noe så skal de komme inn hit og fortelle deg det. Du må jo faktisk være med dem.”

“Man fanger opp så mangt når man er blant dem, ikke sant, og kan være i forkant.”

Noen ansatte forteller at en måte de tilrettelegger for kontakt med beboere på, er å konsekvent ha åpne dører når de ikke er opptatte. De ansatte beskriver å ha inntrykk av at beboere setter pris på denne tilgjengeligheten. Enkelte ansatte forteller at slik “åpen dør”-policy omhandler menneskesyn, gjennom at man skal få til et fellesskap heller enn vi og dem-mentalitet.

“Jeg har ikke noe kontortid, at de kan komme fra klokka da til da. Og det synes jeg er viktig, eller jeg har i hvert fall fått tilbakemelding om at de synes også det er bra.”

Noen ansatte forteller at det er viktig å vise interesse og respekt for beboerne og deres bakgrunn, for eksempel ved å lære seg deres navn og noe om deres land og tradisjoner. Dette bidrar til at man kan komme i posisjon til å utøve jobben sin på en bedre måte.

“Det er utrolig populært at man har lært sånne enkle ord. Og jeg tror også at det viser at vi respekterer deres språk og væremåte. Og at vi lærer navnene deres.”

Det beskrives også av flere ansatte at personlige relasjoner til beboere kan forebygge vansker blant beboere og uønskede hendelser på asylmottaket, og bidra til en følelse av trygghet hos ansatte. Det beskrives som viktig å kjenne beboere, deres reaksjonsmønstre og uttrykksmåter, da det kan bidra til å fange opp faresignaler, endringer i væremåte eller spenninger blant beboere. På denne måten får de ansatte mulighet til å gripe inn for å enten forebygge uønskede hendelser eller hindre at negative situasjoner eskalerer.

“Det med å bygge relasjoner også... Jeg bruker å si at de jeg er mest redd er de som jeg ikke kjenner. Jeg vet ikke hvilket ansiktsuttrykk du har når du er sint. For deg kjenner ikke jeg.”

“Jeg må kjenne deg godt nok til å ikke styre deg, men veilede deg. Bevisst eller ubevisst. Det er det vi mener og vi er nesten overbevist, majoriteten, om at det er det som fungerer.”

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Flere ansatte tilegner personlige relasjoner til beboerne stor viktighet når de skal vurdere opplevelse av egen sikkerhet, og hvorfor de opplever det slik. Noen ansatte forteller at det er stor del av grunnen til at det skjer få uønskede hendelser på mottaket. Følgende sitat er knyttet til at relasjoner til beboere påvirker vurdering av sikkerhet.

”Og der er derfor jeg aldri har direkte opplevd trussel fysisk fra noen, ikke som jeg husker i hvert fall.”

3.1.4 Møte med andre kulturer

Enkelte ansatte forteller at de forsøker å være seg selv og ikke legger bånd på seg i møte med mennesker fra andre kulturer, og mener at dette bidrar til at en møter alle beboerne på en lik måte. Flere forteller at de forsøker å respektere beboeres religion og tro, selv om det ikke er alt en forstår eller kjenner seg igjen i. Enkelte ansatte forteller at de forsøker å oppmuntre beboerne til nærhet med hverandre, selv om det kan være kulturelle og religiøse ulikheter blant beboere som praktiseres på ulike måter. Dette er spesielt viktig dersom det blir bekymringer blant beboere for hva andre hverandre mener. Det beskrives som viktig for å forebygge at det oppstår ulike grupperinger blant beboere og fordommer mot hverandre.

“Men når det kommer til kulturelle ting... Jeg prøver å være meg selv uten å legge for mange bindinger, og uten å tenke at han er jo derfra, jeg kan ikke prate om det.”

Noen ansatte forteller at enkelte møter med andre kulturer og religioner kan oppleves som mer utfordrende enn andre. For eksempel kan det oppleves vanskelig for mannlige ansatte på asylmottaket å komme i posisjon til å veilede kvinnelige beboere, da det i noen kulturer er primært mannen i familien som snakker på vegne av familien, eller kvinnelige beboere kan foretrekke å henvende seg til kvinnelige ansatte. I slike tilfeller forsøker de mannlige ansatte å ufarliggjøre seg selv som samtalepartnere, og drøfte norsk kultur med beboerne. Et annet eksempel er at kvinnelige ansatte tidvis kan oppleve at mannlige beboere ikke er like mottakelige for kontakt og veiledning fra dem, som hvis en mannlig ansatt skulle tilby dette. Dette kan oppleves som utfordrende å forholde seg til, da det kan oppleves som et kvinnesyn som er fremmed og belastende for de kvinnelige ansatte. Når slike situasjoner oppstår forsøker de ansatte å være tydelige overfor beboere om kjønnsroller og likestilling i Norge.

“Om det blir vanskelig for menn å forholde seg til det, så blir jeg provosert. Så da kommer man veldig fort i en, jeg må passe meg for å ikke bli synlig provosert. For det gjør noe med meg.”

3.1.5 Beboernes sanne eller usanne historier

Flere ansatte forteller at de kan ha en opplevelse av at noen beboere ikke forteller sannheten om sin opprinnelseshistorie. Flere ansatte uttrykker forståelse for dette og tilegner det til motivasjonen for å skape et nytt liv til seg selv og familien, heller enn at motivasjonen er å lure eller utnytte andre. Noen ansatte forteller at de ikke lar seg påvirke negativt av tanken om at beboere lyver, men at en forsøker vise forståelse for det beboerne forteller uavhengig om en tror på det eller ikke.

“Og så må man kunne leve med at ”jeg hører hva du sier, jeg tror ikke helt på at det er sant det du sier, men det er greit, det er det du forteller meg, det er greit”. Man må ikke bli sår for det at man føler at de lurer oss eller lyver for oss eller, det er bare sånn det er.”

Enkelte forteller at uansett om beboerne har en legitim grunn til å søke om asyl i Norge eller ikke, så har de fleste beboere vært utsatt for vanskelige opplevelser på reisen til Norge. Flere har ofret svært mye for å nå Norge, mistet sine kjente og kjære, vært utsatt for farefulle reiser som kanskje ikke alle passasjerene overlevde. Selve prosessen rundt asylsøkingprosessen kan være svært belastende for beboerne, med lang ventetid, uforutsigbarhet og få muligheter til å skape seg en tilfredsstillende tilværelse. Dette medvirker til at flere ansatte vurderer det som viktig å behandle alle beboerne med respekt og ta dem på alvor, uavhengig av beboernes historier.

“At de ikke bagatelliserer deres opplevelse og hvor de har vært, vi må høre på hva de sier. Vi vet jo at de lyver som pokker enkelte for å få opphold i Norge, og det skjønner jeg godt. Hvis du kommer fra et land hvor det er krig og elendighet og jeg hadde hatt små unger, jeg hadde gjort alt for å komme meg dit, jeg hadde løyet og bedratt, jeg hadde gjort alt.”

3.2 Positivt

Jeg vil her presentere tema knyttet til arbeidsoppgaver og beboere, som knyttes til en positiv opplevelse av ansattes arbeidsmiljø. Dette innebærer blant annet hvilke oppgaver, relasjoner og opplevelser som bidrar til trivsel og opplevelse av mestring i arbeidet.

3.2.1 Betydningsfulle menneskemøter

Flere ansatte beskriver å oppleve arbeidet sitt som meningsfylt, og beskriver det som givende å kunne utgjøre en forskjell for andre. Opplevelsen av å utgjøre en forskjell for beboerne kan en for eksempel ha under samtaler med beboere knyttet til deres erfaringer og håp for fremtiden. Slike samtaler beskrives som del av miljøarbeidet, og er i fokus for flere av de ansatte. Slike samtaler og opplevelser, hvor en kommer nært beboerne på et personlig nivå, kan gi sterke positive inntrykk for ansatte. Det kan bidra til trivsel og økt motivasjon i arbeidet, og for noen ansatte blir kontakten med beboerne svært betydningsfull for seg selv.

“Men det er en sånn todelt greie, altså det viktigste er at man er her for, man er jo her på en måte for dem, men jeg holdt på å si... I sånne her medmenneskelige forhold så opplever man stadig vekk at man får minst like mye tilbake selv.”

Enkelte ansatte beskriver det som givende å møte mennesker fra andre deler av verden, og å få innsikt i deres historier og kultur. Dette beskrives som en positiv faktor som for enkelte oppleves å gjøre opp for flere utfordringer med arbeidet, og som oppleves som noe unikt ved arbeidsplassen.

“Så det er jo det unike, det er vel den sammensetningen at man får treffe mye forskjellige folk. Det er vel egentlig det jeg synes er unikt.”

Noen ansatte opplever at det nære forholdet de får til beboere fører til at de blir personlig påvirket av svarene beboerne får på sine asylsøknader. Noen ansatte forteller at de kan oppleve glede om beboerne får oppholdstillatelse og blir bosatte i en kommune, men de kan også oppleve tristhet og vemod når beboere av ulike årsaker flytter fra asylmottaket. Dette kan være spesielt gjeldende i de situasjoner hvor beboere får avslag, og de ansatte opplever bekymring for beboeren.

“Også ønsker man å være der og gi dem stabilitet, men noen over bestemmer at dere ikke skal være i lag lengre. Det skal opphøre uten at noen har noen ting de kunne si og det føles ikke

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

som noe positivt. Det er klart, en adskillelse hvor noen skal flytte til en kommune er mye mer positiv enn en uvisshet når de overføres til et nytt mottak.”

“Men for oss som jobber her av og til, så er det jo... ja det er jo av og til litt trist altså at man mister kompiser eller...”

3.2.2 Opplevelse av mestring i arbeidet

Noen ansatte forteller at de kan oppleve mestring i arbeidet når de løser en utfordrende situasjon på en god måte. Et eksempel på dette kan være når en gjennom god håndtering klarer å unngå at potensielt truende situasjoner eskalerer. Enkelte ansatte forteller at de føler stolthet når de minnes måter de har håndtert utfordrende situasjoner med beboere på. Følgende sitat ble sagt i forbindelse med at en ansatt beskrev en situasjon som i utgangspunktet opplevdes som truende, men som den ansatte møtte på en slik måte at situasjonen løste seg.

“Og da begynte det å ulme. Og da sa jeg at jeg skjønner godt hva du sier, jeg skjønner deg at ikke du synes det her er greit. Men jeg klarte å roe ham ned, ikke sant, før det tok av.”

3.3 Negativt

Jeg vil her presentere tema relatert til arbeidsoppgaver og beboere, som kan knyttes til negativ påvirkning på opplevd arbeidsmiljø. Dette kan innebære oppgaver, relasjoner og hendelser som for eksempel har ført til lavere trivsel eller utfordringer med å få gjort arbeidet sitt på en tilfredsstillende måte.

3.3.1 Å være vitne til beboernes situasjon

Flere ansatte forteller at ettersom de kommer nært beboerne i sitt arbeid, hvor ansatte skal veilede og bistå beboerne, så kan de bli preget av å være vitne til beboernes situasjon på asylmottaket. Beboerne bærer med seg ulike erfaringer med traumer og tapserfaringer, fra sitt hjemland og/eller fra reiseveien mot Norge, og har ulike grader av sårbarhet. Det kan være emosjonelt utfordrende for ansatte å se hvordan sårbare beboere lever på asylmottaket, hvor beboere kan oppleve usikkerhet for fremtiden, uvisshet om familiens situasjon, uforutsigbar ventetid på asylsøknaden, ensomhet og vonde minner. Enkelte ansatte beskriver erfaringer

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

med beboere som en opplevde var i en “håpløs” situasjon. Følgende sitat viser hva en ansatt beskriver kan gjøre arbeidsdagene såre og vonde.

“Så noen dager er såre og vonde. (...) Det med at beboere ikke vet hvor familien er, det at beboere er helt alene på en ny og ukjent plass, det med at ventetiden er veldig lang og at man ser at beboerne veldig ofte fort tar preg av å sitte på vent.”

Asylsøkere har begrensede midler og få tilbud. Satser for basisbeløp varierer ut fra asylsaksprosedyre, status i asylsaken, mottakstype, alder og eventuell familiekonstellasjon. Beboere som får endelig avslag på sin asylsøknad mottar enda færre tilbud og mindre økonomiske ytelser. For å illustrere dette er satsene for enslige i ordinære mottak med selvhushold på inntil 2491 kr per måned. For beboere med en endelig avslag på søknad om beskyttelse er satsene for enslige på 1894 kr per måned. Satser for barn og tilleggsbeløp for enslige forsørgere påvirkes ikke av avslag på søknaden (UDI, 2012; 2019d).

“De ytelsene de får nå da, det er jo på et absolutt bunnivå.”

Enkelte ansatte forteller at de er overrasket over hvor lite utagering som oppstår på mottaket, sett i sammenheng med den vanskelige livssituasjonen beboerne er i. Flere ansatte forteller at de kan oppleve bekymring for beboerne, og at de opplever høyere risiko for at beboerne skal skade seg selv, enn for at beboere skal skade andre. Det beskrives av enkelte ansatte som utfordrende å følge opp sårbare beboere på en tilfredsstillende måte, da ordinære asylmottak hovedsakelig er bemannet på dagtid i ukedager. Beboere har likevel anledning til å kontakte ansatte når mottaket er ubemannet, og det sikres at pålagte oppgaver ivaretas også utenfor ordinær arbeidstid om nødvendig, der det er behov for ekstra oppfølging (UDI, 2016c).

“(...) og egentlig så er det beundringsverdig hvor lite ting som skjer her. Av sånn grovere karakter.”

“Det vi har er en beboer som jeg er redd for at faktisk kan komme til å ta livet av seg. Det er en helt annen måte å være bekymret på.”

Enkelte ansatte forteller at det kan være tøft for ansatte å være vitne til beboernes passive liv, men sier samtidig at de ikke har bedre forslag til hvordan situasjonen bør håndteres. Noen ansatte opplever tilbudet til asylsøkere som svært dårlig, for eksempel når det kommer til undervisning, spesielt ettersom noen av dem er på asylmottaket over svært lang tid. Et tilbud som etterlyses er mer norskundervisning for beboere, ettersom det da vil bli

lettere å formidle informasjon til beboerne, samt at det vil tilrettelegge for at beboerne kan formidle sine behov og gi tilbakemeldinger.

“Samtidig som jeg tenker at jeg ikke har noe... jeg har ikke selv noe bedre svar på hvordan man kunne gjort det.”

3.3.2 Å arbeide med en profesjonell avstand

Flere ansatte forteller at de velger å holde en viss profesjonell og emosjonell avstand til beboerne, fordi det kan være emosjonelt belastende for ansatte å få innsikt i beboeres situasjon. Dette gjelder spesielt ettersom ansatte sjeldent har noen reell mulighet til å påvirke beboernes situasjon, annet enn å være et medmenneske og veilede dem innen rammene som foreligger. Enkelte ansatte forteller at en viss profesjonell avstand kan bidra til at man bedre ivaretar en veiledende rolle heller enn omsorgsrolle overfor beboerne.

“Klart du opplever triste historier, du kommer i kontakt med noen også flytter de eller blir uttransporterte, det er jo veldig sånn... Jeg overlever for jeg klarer å holde den avstanden.”

“Man blir en beholder, og når man ikke har så veldig mange å tømme det ut på. Spesielt når du vet at du faktisk ikke kan hjelpe, du kan bare veilede. Jeg skulle så mange ganger ønske at jeg kunne hjelpe.”

Profesjonell avstand beskrives av flere som nyttig for å ivareta seg selv i møte med beboerne, for å ikke bli overveldet av beboeres vansker eller deres skjebne, og for å unngå å bære deres sorg. Dette beskrives av flere som viktig for å kunne være i jobben over lengre tid. Enkelte ansatte opplever det som utfordrende å opprettholde en slik avstand, men etterstreber det etter beste evne.

“Man jobber allerede med folk i god avstand fra egen kropp, for å klare å være i en sånn type jobb. Det er mange triste historier.”

“Så jeg tenker at man står ikke et helt liv... Jeg har kollegaer som har jobbet mange år i mottak, men de er nok også skrudd sammen litt annerledes enn meg i forhold til å legge ting igjen på jobb og ikke ta det med seg hjem.”

Å jobbe med beboerne med en profesjonell avstand kan blant annet innebære å begrense hva en får innsikt i og lar seg berøre av, samtidig som en sikrer den innsikten en behøver for å skape en relasjon til beboerne. Enkelte andre mener det vil være problematisk

dersom en holder beboerne for mye på avstand, da det vil bli problematisk for relasjonen og for utførelse av arbeidsoppgaver.

“Det med avslag på søknad og reaksjonene, og alle de historiene man egentlig ikke skal høre om, men som man er nødt til å lytte til om jeg skal tenke at jeg skal gjøre en god jobb som veileder.”

“Du har lite å stille opp med hvis du holder dem på avstand. Det her med å være tilstede i jobben min, det tror jeg er kjempeviktig.”

3.3.3 Beboeres misbruk av helsetjenester

Enkelte ansatte forteller at de kan få inntrykk av at beboere forsøker å misbruke helsetjenester, for eksempel gjennom å misbruke tilbudet om ambulanse når sykdommen ikke er akutt, eller at beboere forsøker å skaffe seg fordeler gjennom attester for å fremme sin sak i asylprosessen. Slik atferd beskrives av enkelte som uetisk og unødvendig, og kan være kilde til frustrasjon for ansatte. Det kan være utfordrende å korrigere slik atferd, siden det ikke er ønskelig at beboere kvier seg for å kontakte ambulansetjenester når det oppstår akutte behov, eller skaffe attester ved faktiske forhold. Enkelte ansatte forteller at årsaken til slikt misbruk kan være dårlig formidlet informasjon fra ansatte om retningslinjer for tjenestene, noe som potensielt kan knyttes til kommunikasjonsvansker.

“Også skal jeg si en ting som irriterer meg, og det går på beboerne. At de bruker helsevesenet for å prøve å skaffe seg en attest på at de er så syke at de ikke kan returnere.

“For at får du ambulansen hit, så trenger du ikke å betale noe. Men en taxi må du betale egenandel. (...) Man blir jo litt mistenksom at de utnytter de greiene. Og det er en irriterende tanke, men det går jo på oss også.”

3.3.4 Truende hendelser knyttet til beboere

Flere ansatte har opplevd truende hendelser forårsaket av beboere, som har rammet dem direkte eller indirekte gjennom at kollegaer, beboere eller medlemmer fra lokalsamfunnet har blitt rammet. I slike situasjoner har beboeres handlinger medført reell fare eller potensiell fare for andre, eller beboere har utsatt seg selv for fare. I noen slike tilfeller ender det opp med fysisk personskade, i andre tilfeller kan man oppleve seg emosjonelt og psykisk preget.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

”Det var ganske fortvilende, det tar mye energi. Det er skummelt å være redd for barna sine, skummelt å være redd for seg selv, også er det ganske hjelpeløst når man tenker på alle som bor vegg i vegg med beboere.”

Eksempler på hva de ansatte har opplevd, enten direkte eller indirekte, er følgende: Enkelte forteller at de har opplevd fysisk vold, som for eksempel slag. Enkelte har opplevd trussel om kroppsskade med bruk av gjenstand. Noen ansatte har opplevd verbale trusler og skjellsord, samt ikke-verbale trusler som for eksempel sterk aggresjon formidlet gjennom kroppsspråket til beboeren. Flere ansatte forteller om materiell vold i form av ødeleggelse av ansattes eller andre beboeres eiendeler, og noen om brannstiftelse på asylmottakets eiendom. En ansatt fortalte om en situasjon hvor det ble opplevd risiko for at en beboer kunne ha intensjon om å skade den ansatte og dens familie, uten at dette ble direkte uttalt fra beboeren. Følgende sitat er knyttet til denne situasjonen.

“For jeg var faktisk redd for at han skulle gjøre meg noe, at han skulle gjøre ungene mine noe, jeg tenkte at hvis han bare blir mer gal nå så tenner han på hele huset mitt.”

Noen av de ansatte forteller at de fleste av disse truende hendelsene kan klassifiseres som “rop om hjelp”, og et tegn på behov for psykisk helsehjelp. Bakgrunnen for dette er at situasjonene ofte oppstår ut fra stor fortvilelse hos den som utagerer og setter seg selv og/eller andre i fare. Enkelte ansatte forteller at de fleste slike situasjoner er knyttet til trusler om eller faktisk selvskading. Følgende sitat er et eksempel på dette. Sitatet omhandler en situasjon hvor en beboer i fortvilelse hadde skåret seg på halsen, og hvordan den ansattes tolket handlingen som et rop om hjelp heller enn et selvmordsforsøk.

“ (...) men han holdt seg så veldig godt omkring her, og to av vennene hans var der og prøvde å snu ham og så at det var blod. Det viste seg at han hadde gjort det, men det var bare et rop om hjelp.”

Truende situasjoner beskrives som emosjonelt belastende av flere ansatte. En faktor som kan bidra til å gjøre truende situasjoner spesielt belastende, er når ansatte har ansvar for å ivareta flere av de involverte partene i hendelsen. Et eksempel på dette er om en beboer opptrer truende, og en har ansvar for å ivareta andre berørte beboere eller kollegaer, samtidig som en skal ivareta egen sikkerhet i situasjonen. Følgende sitat er knyttet til en ansatts erfaring med å håndtere en beboer som oppførte seg truende mot personale og andre beboere. Den ansatte beskriver hvordan situasjonen førte til et ønske om å skjerme seg selv og reservasjoner mot å dra på jobb.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

”Sånn at du har mest lyst til å ta ut en sykemelding og forsvinne, og bli borte til det har gått over. Du skal ta vare på deg selv, du skal ta vare på familien din, også har du mange beboere som er helt... De kommer seg ingen plass, de er stuck der, de bor i samme hus som en mann man tror har gjort (...).

Flere ansatte legger vekt på at slike hendelser forekommer svært sjeldent, kanskje sjeldnere enn enkelte ville forventet ut fra beboernes erfaringer og situasjon, men at det oppleves spesielt emosjonelt belastende når det skjer. Enkelte ansatte forteller at til tross for mange positive opplevelser og hendelser på asylmottak, så er det truende og negative emosjonelle hendelser som huskes best.

“Det jeg kommer først på er de gangene jeg har vært redd. Det har vært mange fine store og små øyeblikk, men det er ikke så lett å komme på dem.”

“Men de gangene man har vært redd og følt at beboere har opptrådt truende er de tingene man husker best, spesielt når en skal ivareta personale, øvrige beboere og kanskje man krangler med UDI for å få gehør for at man har en ugrei beboer eller ugrei situasjon.”

Noen ansatte beskriver rutiner i etterkant av truende situasjoner, hvor ansatte skal møtes for å debriefe med ledelsen. Dersom de ansatte opplever behov for ytterligere hjelp så stiller bedriften opp med veiledning. Noen andre ansatte forteller at de ikke har mottatt oppfølging fra ledelse eller driftsoperatør i etterkant av risikofylte eller truende situasjoner med beboere, men uttrykker at oppfølging er tilgjengelig dersom en selv uttrykker ønske om det. Enkelte ansatte uttrykker situasjonen slik:

”Nei, ikke noe annet enn den oppfølgingen vi gav hverandre.”

”Det er de som tar kontakt selv som får hjelp.”

3.3.5 Oppmuntring til frivillig retur

Noen ansatte forteller at de opplever en forventning fra UDI om at ansatte skal motivere beboerne til frivillig retur. Dette innebærer at beboeren trekker asylsøknaden sin og kan motta støtte til å returnere til og etablere seg i hjemlandet. Noen ansatte beskriver det som utfordrende å gjennomføre denne oppgaven, ettersom de vet at retur potensielt kan medføre alvorlig fare for beboerne. Følgende sitat er knyttet til en ansatts indre motstand mot slik motivasjonsarbeid, med tanke på hvilke konsekvenser det kan få for beboerne.

“For de fleste sier en ting, at jeg kan ikke reise tilbake til hjemlandet for da blir jeg drept.”

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Enkelte ansatte forteller at slik oppmuntring til frivillig retur oppleves som en dobbeltrolle i møte med beboerne, noe som kan skade relasjonen til beboerne. Flere ansatte opplever sine arbeidsoppgaver som å veilede og bistå beboerne, noe som krever tillitt og en forståelse av at man ønsker beboernes beste. Når ansatte skal motivere til frivillig retur så forteller enkelte ansatte at de kan oppleve seg mistenkeliggjort i møte med beboere, og at beboere kan få inntrykk av at de ansatte ikke vil deres beste. De ansatte forsøker derfor å være tydelig på hva oppgavene deres er og hvilke motivasjoner en har for å oppmuntre til frivillig retur, da dette kan forhindre misforståelser om seg selv og samarbeidspartnere.

“Litt splitta, når du den ene dagen har sittet og fortalt mammaen at det er lurt å ta med barna og reise før politiet kommer. Så kommer politiet tidlig neste morgen og henter dem, så skal du kanskje hjelpe folk å pakke, du skal holde omkring dem, og du skal støtte mor eller ta vare på barna. Også føler du egentlig at de tror at du har vært med på å styre hele prosessen.”

“(…) sånn at det er litt vanskelig når man på den ene siden skal opparbeide tillit sånn at de skal komme til deg når de har det vanskelig eller de trenger råd og vink, og på andre siden så skal du på en måte motivere og av og til føler jeg presse til frivillig retur.”

Oppsummering av resultatene

Følgende avsnitt vil oppsummere de viktigste funnene relatert til arbeidsmiljø. Fra den tematiske analysen av datamaterialet ble det funnet tre hovedtema, som alle oppsummerer informasjon om hvordan de intervjuede ansatte opplever sitt arbeidsmiljø på asylmottak. Temaene viser kjennetegn, tendenser og erfaringer som preger arbeidsmiljøet på ulike måter. Ansatte på asylmottak har svært varierte arbeidsoppgaver, og noe ulike opplevelser av sine arbeidsmiljø. Noen kommentarer har likevel blitt nevnt av flere, eller blitt belyst av enkelte som spesielt viktig for seg. Jeg vil i kommende avsnitt oppsummere innholdet i hvert hovedtema.

Samhandling mellom asylmottaket og samfunnet. Ansatte på asylmottak samhandler med samfunnet på ulike måter, formelt gjennom samarbeidspartnere og uformelt gjennom personlige opplevelser som kan prege opplevelsen av arbeidsmiljøet. Samarbeidet kan bidra til å fasilitere kontakt mellom beboeren og samfunnet, og bidra til å gjøre beboere mer selvstendige. Det beskrives samarbeid som blant annet oppleves å bidra til økt mestring og trivsel for ansatte, med blant annet helsevesen og lokalsamfunn. Samarbeid og samhandling med andre instanser kan også medføre utfordringer for ansatte, eller prege ansattes

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

arbeidsmiljø på en negativ måte. Eksempler på dette er utfordringer med kommunikasjon, misforståelser og uklare rolleforventninger.

Arbeidsplass, ledelse og kollegaer. Ansatte beskriver at de eier arbeidsoppgavene sine i stor grad, blant annet gjennom frihet knyttet til hvordan de løser sine oppgaver innen rammene og retningslinjene de er pålagt. Som en konsekvens av at ansatte eier arbeidsoppgavene sine har de begrenset oversikt over kollegaers arbeid. Dette kan medføre utfordringer med å overta arbeidsoppgaver for kollegaer ved behov. En annen konsekvens kan være at ledelsen ikke har innsikt i ansattes arbeidsoppgaver, noe enkelte opplever som en potensiell sårbarhet i driften. Arbeidshverdagen på asylmottak beskrives av ansatte som allsidig og variert, og noe uforutsigbar. Uforutsigbarheten er både relatert til hvilke oppgaver ansatte skal gjøre, og hvilken arbeidsmengde det medfører. Flere ansatte uttrykte usikkerhet knyttet til egen jobbfremtid på asylmottaket, med tanke på risiko for nedbemanning og nedleggelse av mottaket. Dette beskrives av flere ansatte som en naturlig del av arbeidet på mottaket, med tanke på at arbeidsplassen avhenger av at det er etterspørsel etter botilbud.

Beboere og utførelse av arbeidsoppgaver. Ansatte beskriver hvordan deres arbeidsoppgave blant annet innebærer å ha en veiledende rolle overfor beboere. Ansatte veileder beboere innen det norske systemet, og angående hva beboerne kan forvente når de ikke lenger bor på asylmottak. Dette beskrives å bidra til selvstendigjøring og realitetsorientering. Ansatte vektlegger tydelighet i kommunikasjonen med beboere, spesielt angående ansattes rolle og ansvar overfor beboere på asylmottaket. Ansatte beskriver at beboere kan overvurdere ansattes makt og påvirkningskraft, og opplevde maktforskjellen kan bidra med positive og negative aspekter. Relasjonsbygging med beboere, gjennom regelmessig personlig kontakt, tilgjengelighet og oppsøkende virksomhet, fremstår trivselsfremmende og kan forebygge uheldige hendelser på mottaket. Ansatte kan oppleve det som emosjonelt belastende å være vitne til beboernes situasjon, med usikkerhet for fremtiden, få tilbud og begrensede midler, spesielt med tanke på beboerne som får avslag på sin søknad. Flere ansatte forteller om erfaringer med truende hendelser knyttet til beboere, som har rammet ansatte direkte eller indirekte gjennom kollegaer eller andre beboere. Enkelte ansatte uttrykker at motivering til frivillig retur kan medføre en opplevelse av dobbeltrolle i møte med beboerne, det kan medføre misforståelser og mistro fra beboere, og ha en negativ påvirkning på ansattes veiledende rolle overfor beboerne.

5. Diskusjon og konklusjon

Formålet med studien var å undersøke arbeidsmiljø for ansatte på ordinære asylmottak. Undersøkelser tilknyttet arbeidsmiljø på asylmottak har tidligere blitt gjennomført, med fokus på blant annet vold og trusler (Nøttestad, 2008) og ansatte med innvandrerbakgrunn (Valenta et al., 2010b). Denne oppgaven søker å bidra til økt forståelse og et situasjonsbilde av hvordan arbeidshverdagen og arbeidsmiljøet på ordinære asylmottak oppleves for ansatte. Asylmottak som arbeidsplass innebærer et arbeidsmiljø preget av politisk styring, høy jobbusikkerhet, varierende oppbygging av kompetanse og en målgruppe som ofte er preget av traumatiske opplevelser og belastende livssituasjoner.

Kort oppsummert viste resultatene at opplevelsen av arbeidsmiljø på ordinære asylmottak primært er positiv, og det består av både positive, nøytrale og negative aspekter, som alle påvirker ansatte i ulik grad. Resultatene viste noen aspekter som fremsto særlig betydningsfulle for opplevelsen av arbeidsmiljø på asylmottak, og disse oppsummeres kort:

Samhandling mellom asylmottaket og samfunnet. Ansatte samarbeider med andre instanser knyttet til oppfølging av beboere, og samfunnet rundt asylmottaket, og rapporterer om at samarbeidspartnere som helsevesen kan bidra med støtte og veiledning, og observerer at lokalsamfunnet på ulike måter er positivt for beboerne. Noe samarbeid rapporteres som mer utfordrende, spesielt dersom det preges av misforståelser rundt ansattes rolle og ansvarsområder overfor beboere, eller fordommer.

Arbeidsplass, ledelse og kollegaer. Ansattes arbeidsmiljø påvirkes i stor grad av organisatoriske og psykososiale forhold på arbeidsplassen, gjennom rammene de forholder seg til i ansettelsesforhold og i utførelse av egne arbeidsoppgaver, relasjon til ledelse og kollegaer, og tilgang på ressurser og mulighet til videreutvikling. Personalgruppen preges av ulik kompetanse og ulike ansvarsoppgaver, og hver ansatt styrer egen jobbhverdag i stor grad innen rammene de er pålagt.

Beboere og utførelse av arbeidsoppgaver. Ansatte rapporterer å preges av menneskene de er ansatte for å hjelpe, i form av betydningsfulle menneskemøter, mestring i arbeidet og økt kulturell innsikt, men de blir også vitne til beboeres belastende livssituasjoner og ansatte kan oppleve uønskede hendelser relatert til beboere. Ansatte kan oppleve motstridende forventninger og krav til sin rolle, og må være bevisst sitt maktforhold overfor beboere. Ansatte kan oppleve belastende hendelser, som vold, å være vitne til beboere i krise, og kan oppleve å stå i motstridende krav og roller, hvor ansatte har oppgaver knyttet til mennesker til en viss grad er avhengige av de ansatte, men som de ansatte har begrenset ansvar for.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Samtidig rapporterer de ansatte å oppleve færre uønskede hendelser enn de selv kunne forventet, og færre uønskede hendelser enn hva samfunnet rundt asylmottakene antar.

Resultater fra samarbeidende studie

Innledende samarbeid om forskningsdesign, intervjuguide og gjennomføring av intervju førte til to hovedoppgaver med ulike problemstillinger. Grape (2017) fant i sin hovedoppgave, ”Krav og ressurser i arbeidet til ledere ved asylmottak i Norge”, frem til tre overordnede tema: psykososialt arbeidsmiljø, samarbeid med eksterne parter og målkonflikter. Det ble identifisert tema og undertema som blant annet reflekterte jobbkrav og jobbressurser i arbeidet. Jobbressursene ser ut til å tilrettelegge for engasjement innad i kollegiet og i møte med beboerne, kan ha sammenheng med god prestasjon og veie opp for kravenes innvirkning. Jobbkravene er samtidig av en slik karakter at de ikke alltid lar seg moderere av jobbressursenes tilførsel (Grape, 2017).

Prosesser som kan påvirke helse ble blant annet funnet å være kommunikasjonsproblemer som kilde til anstrengelse, manglende forståelse fra eksterne aktører som kilde til overarbeid, mottakerkontakt som kilde til anstrengelse, og rammeverket som kilde til flere krav og mangel på ressurser. Flere ledere beskrev jobbressurser, blant annet knyttet til trivsel på arbeidsplassen, god oppfølging, samt positive møter med beboerne, som kan påvirke velvære og motivasjonsprosesser for lederne (Grape, 2017; Schaufeli & Taris, 2014). Flere tema kan ha sammenheng med tema funnet i min studie, noe som oppleves særlig interessant ettersom man kan få synspunkter fra ulike parter knyttet til samme situasjon, og i enkelttilfeller kan resultatene potensielt være tilknyttet samme arbeidsplass. Jeg vil presentere noen funn i de ulike studiene som kan oppleves relevante i sammenheng med hverandre.

Grape (2017) beskrev at ledere kunne oppleve utfordringer med å få ansatte til å følge retningslinjene som var bestemt, noe som medførte utfordringer med implementering av felles retning i arbeidet. Det kunne være kilde til konflikt blant personalet og ha en negativ påvirkning på arbeidsmiljø. Bakgrunnen for vanskene ble blant annet knyttet til manglende medarbeidersamtaler og mange kanaler for informasjonsformidling. Resultatene kan ses i sammenheng med resultater fra min studie, hvor ansatte uttrykker det som utfordrende at informasjon formidles gjennom flere kanaler og på en fragmentert måte, noe som kan medføre vansker med å holde seg oppdatert og handle i tråd med nye retningslinjer.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Flere ledere vektlegger viktigheten av at ledere har gode strategier for konfliktløsning, og det ble trukket frem et sitat hvor en leder arbeider med å løse konflikter på lavest mulig nivå gjennom å ansvarliggjøre ansatte og gjøre dem oppmerksomme på at uenigheter kan adresseres direkte til personen det omhandler (Grape, 2017. s. 21). Ansatte rapporterer i min studie om at de opplever tillitt fra ledelsen, også med tanke på at ansatte kan løse uenigheter mellom seg. Ansatte uttrykker ønske om tydeligere retningslinjer når beslutninger skal tas på lavest mulig nivå, ettersom usikkerhet hos ansatte kan føre til unødvendige og tidkrevende diskusjoner.

Lederne rapporterte om tidvis urealistiske forventninger fra andre instanser, spesielt knyttet til mottakets rolle i oppfølging av beboere. Misforståelsene omhandlet blant annet hva slags tilbud mottaket har anledning til å tilby beboere, og hvilken rolle ansatte har overfor beboere. Flere ledere opplevde å måtte følge opp eksterne aktører på grunn av manglende forståelse og for å rette opp misforståelser, noe som ga mulighet til rolleavklaring og opplysning. Misforståelser og urealistiske forventninger fra andre instanser rapporteres også som en utfordring for ansatte i min studie, og noe som kan medføre merarbeid og frustrasjon for ansatte. Tidvis kan ansatte oppleve at samarbeidsinstanser sykeliggjør og umyndiggjør beboere gjennom sine handlinger og fremgangsmåter, noe ansatte opplever som uheldig.

Relasjon mellom studiens funn og teori

Denne studien har ikke hatt som hensikt å teste teorier og forklare funn relatert til dette, men jeg vil drøfte hvordan resultatene har noen likheter med tidligere funn i forskning på asylfeltet. I lys av jobbkrav-ressursmodellen for arbeidsmiljø, kan resultatene forstås som krav og ressurser. Ut fra deltakernes høye vurdering av arbeidsmiljø, uttrykte engasjement og positive innstilling overfor arbeidet fremstår det som at det generelt sett er en balanse i forholdet mellom jobbkrav og ressurser. Dette kan innebære at det er tilstrekkelige ressurser til de ansatte, og det rapporteres om aspekter relatert til engasjement og entusiasme i arbeidet (Schaufeli et al., 2002).

Jobbkrav, definert som aspekter ved arbeidet som krever vedvarende fysisk eller psykisk innsats (Demerouti et al., 2001), vil i konteksten av arbeidsmiljø på asylmottak blant annet kunne inkludere misforståelser knyttet til ansattes rolle og ansvarsområder, høy og uforutsigbar arbeidsmengde, motstridende krav og forventninger, jobbusikkerhet, begrenset oppfølging fra ledelse, emosjonelt utfordrende kontakt med beboere i vanskelige livssituasjoner, og opplevelser av vold eller uønskede hendelser.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Jobbressurser i studien, definert som aspekter som er funksjonelle for å nå mål, redusere jobbkraav og relaterte kostnader, og stimulerer til personlig vekst, læring og utvikling (Bakker & Demerouti, 2007). Ressurser vil i denne konteksten kunne inkludere variasjon i arbeidsoppgaver og forhold mellom rammer og frihet, som kan knyttes til ressursen autonomi (Bakker & Demerouti, 2007). Samarbeid med kolleger, sosial støtte og veiledning, åpenhet i arbeidsmiljøet og tilgjengelige samarbeidspartnere som kan veilede ansatte kan knyttes til interpersonlige ressurser i arbeidet (Bakker & Demerouti, 2007). Ansatte rapporterer generelt om høy trivsel på arbeidsplassen. Trivselen knyttes blant annet til positiv kontakt med beboere, mestring og meningsfulle arbeidsoppgaver, som kan regnes som ressursen oppgaveidentitet (Bakker & Demerouti, 2007).

I tilfeller hvor jobbkraavene blir for sterke, og en belastende stress-prosess trer frem, vil en kunne risikere at ansatte opplever negative konsekvenser og sykefravær kan oppstå. Ettersom arbeid på asylmottak kan medføre flere, og mer alvorlige, krav og belastninger for ansatte, er det spesielt viktig å forebygge uheldige stress prosesser med effektive jobbressurser for å redusere jobbkraavens potensiale og fremme jobbengasjement. Jobbressurser rettet mot spesifikke krav og potensielle belastningsområder tilrådes, for å øke deres effekt. Et eksempel er mer spesifikk og relevant veiledning og erfaringsutveksling.

Misforståelser, motstridende krav og rollekonflikt.

Gjennom sin profesjonelle rolle kan ansatte oppleve seg som både representanter for asylsystemet og veiledere, eller omsorgspersoner, for beboere (Berg et al., 2005; Valenta et al., 2010). Likevel har ansatte et begrenset formelt ansvar overfor beboerne, og ansatte rapporterer om utfordringer i samarbeid med andre, knyttet til misforståelser til ansattes rolle og ansvarsområder. Slike misforståelser kan også oppleves i møte med beboere, noe som påvirker opplevd maktforhold, samt mengde og former for forespørsler ansatte får. Motstridende krav og uklare forventninger er faktorer som medfører ekstraarbeid for ansatte, gjennom behov for å informere og lære opp andre i hva ens faktiske rolle er.

Det forventes at ansatte arbeider innen rammene som pålegges fra UDI, og følger retningslinjene i rundskrivene. Samtidig skal ansatte komme i posisjon til å bistå dem gjennom personlig kontakt og relasjonsbygging, samt forholde seg til ulike deler av beboeres liv og utfordringer, noe som resulterer i at ansatte kan komme nært beboere. Tidvis kan forventningene fra organisasjon og forventningene fra beboere oppleves som motstridende krav for ansatte. Følgende er et eksempel på en situasjon hvor ansatte kan oppleve motstridende krav, eller rollekonflikt. Ansatte er pålagt å informere om og oppmuntre beboere

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

til frivillig retur. Samtidig kan ansatte ha kjennskap til situasjonen beboeren har flyktet fra i hjemlandet, hvilke traumer beboeren kan ha opplevd der og hva potensielle konsekvenser hjemreisen kan få for beboeren. Den pålagte arbeidsoppgaven kan dermed oppleves som svært ambivalent og krevende for ansatte.

Arbeidssituasjoner hvor ansatte opplever å stå i uforenlige oppgaver, eller i rollekonflikt, kan medføre belastning for den ansatte, bidra til et krevende arbeidsmiljø og gi mindre effektive arbeidsprosesser (Molander, 2018). Finne, Christensen & Knardahl (2014) fant i sin studie på psykologiske og sosiale arbeidsfaktorer relatert til psykiske vansker, at rollekonflikt var en spesielt høy risikofaktor for arbeidsmiljø og ansattes helse. Rollekonflikt kan også knyttes til fysiske plager, blant annet nakkesmerter (Christensen & Knardahl, 2010).

Ansatte rapporterer om behov for å opprettholde en profesjonell, og emosjonell, avstand til beboerne, for å ivareta seg selv, for å gjennomføre sine arbeidsoppgaver, og for å ikke bli for involverte med beboerne og deres skjebne. Slik profesjonalitet kan beskrives som en form for emosjonsregulering, og kan bidra til å redusere stress hos ansatte (Fineman, 1993; Rafaeli & Sutton, 1987). Dersom det blir uoverensstemmelse mellom ansattes indre følelser og deres emosjonelle uttrykk kan de risikere å oppleve emosjonell dissonans, som betegnes som en ubekvem spenningstilstand (Hothschild, 1983). Forhøyet emosjonsregulering, som kan innebære undertrykking av følelser, kan knyttes til økt rapportering av subjektive helseplager (Eriksen, Ihlebæk & Ursin, 1999), og kan ha negativ effekt på jobbtrivsel (Glasø, 2009).

Jobbusikkerhet

Opp- og nedbygging av asylmottak er en konsekvens av at mottakene reguleres av etterspørsel, ofte som konsekvens av internasjonale konflikter samt nasjonal politikk, og som konsekvens av at driftsoperatører vinner eller taper anbudsrunder. Omstillinger preger ansattes arbeid, blant annet gjennom endringer i drift, opp- eller nedbemanning, og endringer i beboergruppen (Arbeidstilsynet, 2013). Slike endringer krever fleksibilitet og handlingskompetanse hos ansatte. Risiko for nedleggelse og krav til omstilling kan medføre uforutsigbarhet for ansatte, noe som kan være uheldig for arbeidsmiljøet, og kan medføre vansker med å beholde kompetente og kvalifiserte ansatte på arbeidsplassen (Arbeidstilsynet, 2013).

Ansatte rapporterer at en viss grad av uforutsigbarhet og jobbusikkerhet preger deres arbeid og fremtid i yrket. Enkelte rapporterer om bekymringer knyttet til jobbusikkerhet og

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

fremtiden, og hva mulighetene for alternativt arbeid vil være i tilfelle av oppsigelse.

Usikkerheten beskrives å ha en negativ innvirkning for ansattes trivsel på arbeidsplassen.

Uforutsigbarhet i arbeidet, med for eksempel jobb- og ansettelsesusikkerhet, kan ha en negativ påvirkning på arbeidsmiljø (Molander, 2018). Forskning viser at jobbusikkerhet blant annet kan medføre negativ effekt på ansattes holdning til arbeidet, samt negativ effekt på opplevd fysisk og psykisk helse (Sverke, Hellgren & Näswall, 2002; Cohen, Janicki-Deverts & Miller, 2007). Jobbusikkerhet kjennetegnes av en opplevd trussel mot sin arbeidssituasjon, og ansatte på asylmottak forholder seg til jobbusikkerhet både gjennom risiko for at mottaket nedlegges, risiko for oppsigelse, og risiko for betydelige endringer i arbeidssituasjonen. Slik usikkerhet og opplevelse av uforutsigbarhet kan medføre en opplevelse av manglende kontroll i arbeidssituasjonen (Karsek, 1979). Jobbusikkerhet kan redusere psykologisk velbefinnende (forfatters oversettelse fra well-being), og redusere jobbtilfredshet (De Witte, 1999; De Witte et al., 2010). For å ivareta ansatte bør det skapes mest mulig forutsigbarhet for ansatte, for å redusere stress og usikkerhet, og for å unngå at arbeidsplassen mister kompetente ansatte som søker seg vekk fra arbeidet (Molander, 2018).

Vold, uønskede hendelser og innsyn i beboernes situasjon

Ansatte rapporterer om opplevelser av uønskede hendelser med beboere, som inkluderer tilfeller av fysisk, verbal og materiell vold, samt selvskading. Flere ansatte fortalte at det oppstår færre slike tilfeller enn de forventer, med tanke på forholdene beboerne lever under, belastende ventetid og traumeerfaringer. Dette tydeliggjør ansattes opplevelse av beboernes forhold på asylmottaket som utfordrende. Ansatte rapporterer også om at det oppstår færre tilfeller av vold og uønskede hendelser på asylmottaket enn hva samfunnet, og media, antar. Dette medfører at ansatte kan oppleve noen fordommer i møte med andre, som de kan føle behov for å rette opp i.

Opplevelser av vold og trusler på arbeidsplassen kan få alvorlige konsekvenser for individene som utsettes, og for arbeidsplassen (Mayhew & Chappell, 2007). Det er derfor lønnsomt å iverksette tiltak for å aktivt forebygge slike uønskede hendelser. Forebygging kan blant annet inkludere kartlegging av sårbare situasjoner, gjøre risikovurderinger, utarbeide planer og tiltak, og iverksette og følge opp tiltakene (Arbeidstilsynet b, u.å.). Tilstrekkelig opplæring av ansatte, og tilstrekkelig bemanning med erfaring og kompetanse, er eksempler på virksomme tiltak (Arbeidstilsynet b, u.å.).

Emosjonelle belastninger knyttet til innsyn i beboernes livssituasjon, beboernes begrensede muligheter til varig opphold og varierende helsetilstand er tidligere funnet å være

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

en utfordring for arbeidsmiljøet til ansatte på asylmottak (Arbeidstilsynet, 2013). Om man gjennom sin profesjonelle rolle, som terapeut eller i annen rolle, eksponeres gjentatt og alvorlig for andre menneskers fortvilelse, lidelse, sorg og traumer, så vil man kunne oppleve reaksjoner på dette over tid. Figley beskrev fenomenet omsorgstretthet slik: *”There is a cost to caring. Professionals who listen to clients’ stories of fear, pain, and suffering may feel similar fear, pain, and suffering because they care. Sometimes we feel we are losing our own sense of self to the clients we serve.”* (1995, s.1). Ansatte på asylmottak eksponeres for ulike inntrykk i møte med beboere, blant annet emosjonelt belastende inntrykk i form av traumeerfaringer som beboere deler og observering av beboernes begrensede muligheter i venteperioden. Noen ansatte vil kunne oppleve tegn til utbrenthet, som kynisme, mindre medfølelse og økt distanse til andre, som bærere av andres traumatiske historier. Noen kan oppleve mindre optimisme, økt selvkritikk, tvil til egen profesjonell kompetanse, samt frykt for at noe skal ramme ens nærmeste (Pearlman & Saakvitne, 1995). Fremmedgjøring fra seg selv, eller depersonalisering, kan også knyttes til utbrenthet (Maslach & Jackson, 1986; WHO, 2019).

Ansatte på asylmottak hører ikke til tradisjonelle hjelpe- eller behandlingsinstanser, men møter gjennom sin profesjonelle rolle mennesker som har opplevd traumatiske hendelser, enten i sitt hjemland eller i løpet av reisen mot Norge. Eksterne krav vil også regulere hvilken posisjon og relasjon ansatte får overfor beboere på asylmottak, og ansatte kan havne i en posisjon hvor de blir vitne til beboernes situasjon uten å kunne bistå med økte ressurser.

Baillot, Cowan og Munro (2013) utforsket hvordan emosjonelle faktorer påvirker asylovgivning i Storbritannia, med spesielt fokus på ansattes risiko for å oppleve vikarierende traumatisering. Studien var basert på en hypotese om at beslutningstakerne i asylsaker er spesielt utsatt for å påvirkes av traumehistorier og tilhørende overlevelsesstrategier, også på grunn av en politisk påvirket og ressursbegrenset kontekst, samt mangel på transparens i beslutningstaking og utfordrende ankeprosess (Baillot et al., 2013). Gjennom intervjuer med asylinteressenter og observasjon av anker til immigrasjonsmyndighetene ble det identifisert emosjonelle mestringsstrategier brukt av ansatte i juridiske profesjoner, i form av likegyldighet og fornektelse av ansvar, som potensielt kan anvendes på maladaptive måter som kan sette muligheten for rettferdighet i fare (Baillot et al, 2013). Asylsøkeres fortellinger om sine erfaringer med frykt, traumer, vold og forfølgelse er en sentral faktor i asylfeltet, og de vekker følelser også i lytteren. Behovet for å bearbeide personlige, emosjonelle konsekvenser av andres traumehistorier er noe som

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

påvirker alle ansatte i asylfeltet, uavhengig av om det reflekteres over og anerkjennes eller ikke (Baillot et al., 2013).

Organisatoriske og psykososiale forhold på arbeidsplassen

Flere ansatte rapporterer om å oppleve stor frihet i hvordan de løser sine arbeidsoppgaver, innen rammene de er pålagte. Ansatte beskriver å i stor grad eie egne arbeidsoppgaver og primært løse dem individuelt. Ansatte rapporterer om generelt høy arbeidsbelastning, og kan oppleve å måtte ta over andres arbeidsoppgaver, noe som kan medføre at en kommer på etterskudd med egne oppgaver og må sette inn kompensierende tiltak, som arbeid utover vanlig arbeidstid eller “skippertak”. Det medfører også noe uforutsigbarhet i mengde og form for arbeidsoppgaver. Samtidig gir variasjon mulighet for ansatte til å være allsidige i arbeidet, og slik kan uforutsigbarheten knyttes til en utfordrende stressor, som fremmer jobbtilfredshet og forpliktelse til arbeidsplassen (Podsakoff et al., 2007; Schaufeli & Taris, 2014).

Det beskrives mulighet for veiledning, som sikres et bestemt antall ganger fra UDI og driftsoperatør. Det beskrives også at personalet veileder hverandre, og støtter hverandre, så godt de kan til tross for at de som regel er alene om å representere egen fagbakgrunn. Flere muligheter for erfaringsutveksling etterspørres, for å få mer spisset og konkret veiledning. Dette vil potensielt kunne bidra til å bedre mediere jobbkrav, gjennom å være mer relevante og spissende jobbresurser (Schaufeli & Bakker, 2004).

Noen ansatte beskriver god oppfølging fra ledelse, og at ledelsen legger til rette for at ansatte kan gjøre jobben sin som de ønsker, tilbyr oppfølging til ansatte som behøver dette, og tilbyr sosial støtte. Lederskap preget av bemyndigelse, hvor leder både delegerer ansvar og oppgaver, men også ressurser og muligheter til å løse oppgavene, kan bidra til godt arbeidsmiljø (Molander, 2018). Andre ansatte beskriver ledelsen som noe distansert og passiv, på grunn av manglende oppfølging av arbeid og lite struktur i ansattes mulighet til å få veiledning eller tilbakemeldinger fra ledelse. Noen ansatte rapporterer også om forventninger fra ledelsen om at avgjørelser skal tas, og konflikter løses, på lavest mulig nivå mellom ansatte. Dette beskrives som utfordrende i tilfeller hvor ansatte har flere rammer å forholde seg til, og informasjon og retningslinjer kommuniseres på en fragmentert måte gjennom flere kanaler. Enkelte uttrykker at økt oppfølging fra ledelse blant annet hadde kunnet bidra til effektivisering i arbeidet.

Ulike lederstiler kan ha innvirkning på hvordan ansatte forholder seg til arbeidsplassen. Inspirerende ledelse har sammenheng med villighet til å vise hjelpeatferd og

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

lojalitet til arbeidsplassen, samt evne til å arbeide effektivt og ressursbesparende (Den Hartog, De Hoogh & Keegan, 2007; Hetland & Hetland, 2009). Ledelse kan også være en beskyttende faktor, gjennom sosial støtte og rettferdig ledelse (Finne, Christensen & Knardahl, 2014). Ledere kan også ha destruktiv atferd overfor ansatte og organisasjon, noe som primært omhandler passive handlinger, i form av ”la det skure”- atferd (Skogstad & Einarsen, 2009). Eksempler på destruktiv lederatferd kan være å enten gripe inn kun når noe ikke går som planlagt, eller unngå å gjøre noe i det hele tatt. Slik lederstil knyttes til konflikter på arbeidsplassen (Hetland & Hetland, 2009; Skogstad et al., 2007). Ettersom ledelse kan ha stor innvirkning på ansattes opplevelse av arbeidsmiljø, vil tiltak rettet mot ledelse kunne ha store positive ringvirkninger for enkelte mottak.

Begrensninger i analysen og behov for videre forskning

En mulig konsekvens av at ledere har bistått i rekrutteringen av ansatte til studien, kan være at ledere kan ha vært selektive i sin utvelgelse av ansatte, og rekruttert ansatte med et generelt positivt blikk på arbeidsmiljøet. Ut fra forsikringer om anonymisering, og god dialog med både ledere og ansatte, fremstår det lite sannsynlig at lederne har hatt en slik fremgangsmåte. Informasjon som kom frem i studien kan tyde på at ansatte har delt åpent og reflektert rundt både positive og utfordrende faktorer i arbeidsmiljøet.

Lydfilene og transkripsjonene fra intervjuene som min medstudent har gjennomført har blitt gjennomgått svært nøye for å sikre nøyaktighet i fremstillingen. At ikke alle intervjuene ble gjennomført av meg selv kan ha medført at noe informasjon fra konteksten rundt intervjuet, med for eksempel kroppsspråk, gestikulering og stemmebruk har gått tapt, men ettersom det var innholdet i hva informantene fortalte som var i fokus, så regnes ikke dette som negativt for resultatet. Samarbeidet i den innledende fasen av studien oppleves som en styrke for studien, da det ga mulighet for felles refleksjon og veiledning av hverandre. Fortløpende tilbakemeldinger fra min veileder har også styrket oppgaven, med gode tilbakemeldinger og forslag.

En utfordring med tematisk analyse som analysemetode er at det ikke er klare og konsise retningslinjer for utførelse av analysen, eller for kvalitetssikring av den (Braun & Clarke, 2006). Jeg har derfor hatt fokus på å beskrive fremgangsmåten i koding- og analysedelen på en grundig og nøyaktig måte. Tematisk analyse uten bruk av sin subjektive mening om hva som er viktige tema lar seg vanskelig gjennomføre. Kriteriene for hva jeg anså som betydningsfulle tema ble derfor basert i stor grad på min egen dømmekraft. Dette

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

kan ha medført noe skjevhet i fortolkningene av de ansattes responser, men gjennom fortløpende sammenligning med datamaterialet opplever jeg at analysen og rapporten er tett knyttet til datamaterialet som helhet. Fokus på helhet i analysen har gitt et godt overblikk over de generelle tendensene i datamaterialet, men manglende dypt fokus på spesifikke tema kan ha ført til at nyanser og detaljer i datamaterialet kan ha gått tapt (Braun & Clarke, 2006).

Studiens bidrag og behov for videre forskning

Studien har gjennom en åpen fremgangsmåte utforsket hvordan ansatte på ordinære asylmottak opplever arbeidsmiljø, og fått et bredt sett resultater som peker på positive, negative, samt nøytrale aspekter, som preger ansattes arbeidshverdag. Ut fra resultatene er det noen momenter som kan være av betydning for UDI og driftsoperatører av asylmottak. Arbeidsforholdene og arbeidsmiljøet på asylmottak preges av positive aspekter som er av stor betydning for ansatte, og som bidrar til å gjøre vurderingen av arbeidsmiljø på asylmottak generelt høy. Samtidig opplever ansatte på ordinære asylmottak belastninger på ulike områder og i ulikt omfang i arbeidsmiljøet, som kan føre til negative konsekvenser for enkelte ansatte og asylmottaket.

Funnene vil kunne bidra til å gi innsikt i hva som kan være nyttig å fokusere på i kommende undersøkelser, og gi kunnskap som vil kunne være relevant for andre asylmottak i fremtiden. Videre undersøkelser av forhold på asylmottak anbefales, med fokus på både psykososialt og organisatorisk arbeidsmiljø (Arbeidstilsynet a, u.å.). Undersøkelser med større utvalg, samt kvantitative undersøkelser, vil kunne bidra til å undersøke i hvilken grad tendensene som ble funnet i denne oppgaven kan være representative for ansatte på andre mottak. Det vil også kunne bidra til innsikt i hvordan faktorer i arbeidsmiljøet kan ha sammenheng med for eksempel helse og fravær. Økt fokus på arbeidsmiljø og tiltak for oppfølging av ansatte anbefales, for å sikre at både psykososiale og organisatoriske krav i arbeidsmiljøloven følges og forhindre uheldige konsekvenser av belastende arbeidsmiljøforhold.

Funnene fra studien kan også være relevante for psykologer i klinisk praksis, som behandler mennesker som har opplevd utbrenthet som resultat av belastninger i arbeidet. Det kan også være relevante for psykologer i forbindelse med veiledning som fokuserer på arbeidsmiljø og organisasjonspsykologi, gjennom å belyse faktorer som er viktige for arbeidsmiljø, og hva som er styrker og sårbarheter i yrket. Leiter & Maslach (2005) foreslo seks fokusområder for å forebygge utbrenthet og bedre ens forhold til arbeidet; arbeidsmengde, belønning, fellesskap, rettferdighet og verdier. For å finne korrekt tiltak må få

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

kunnskap om problemområder og deres omfang. Gjennom å definere problemområder, sette mål, handle og måle fremgang vil en kunne gjøre en positiv forskjell (Leiter & Maslach, 2005). Denne studien kan ha bidratt til å sette lys på mulige problemområder, noe som kan komme til nytte dersom det skulle bli aktuelt å iverksette tiltak for bedring av arbeidsmiljø i fremtiden.

Konklusjon

Arbeidsmiljøet til ansatte på ordinære asylmottak ble undersøkt gjennom en kvalitativ studie, gjennom bruk av semi-strukturerte intervju og tematisk analyse av datamaterialet. Resultatene viser tre hovedtema: 1. Samhandling mellom asylmottaket og samfunnet, 2. Arbeidsplass, ledelse og kollegaer, og 3. Beboere og utførelse av arbeidsoppgaver. Innen hvert hovedtema ble det funnet tema som fremsto nøytrale i sin påvirkning av arbeidsmiljøet, det ble funnet tema som så ut til å prege arbeidsmiljøet på en positiv måte, og tema som kunne prege arbeidsmiljøet på en negativ måte. Disse inkluderer, i nevnt rekkefølge, misforståelser knyttet til ansattes rolle og ansvarsområder, uforutsigbarhet i arbeidet, motstridende krav og forventninger, observering av beboere i utfordrende livssituasjoner og opplevelser av vold eller uønskede hendelser. Positive faktorer inkluderer opplevelse av mestring i arbeidet, betydningsfulle relasjoner med beboere, variasjon i arbeidsoppgaver, sosial støtte og åpenhet, og tilgjengelige samarbeidspartnere som kan veilede ansatte.

Ansatte på asylmottak er gjennom sin profesjonelle rolle mer utsatt for å oppleve arbeidsrelatert belastning, i form av jobbusikkerhet, omsorgstretthet, rollekonflikt og former for vold, som vil kunne øke sjansen for negative helsekonsekvenser. Ansatte på asylmottak er likevel generelt fornøyde med arbeidsplass og arbeidsmiljø, og de positive faktorene i arbeidet ser ut til å veie opp for store deler av belastningene de kan erfare gjennom sitt arbeid.

6. Referanser

- Arbeidstilsynet a (Uten år). Psykososialt arbeidsmiljø. Hentet 9. april 2019 fra:
<https://www.arbeidstilsynet.no/tema/psykososialt-arbeidsmiljo/>
- Arbeidstilsynet b (Uten år). Vold og trusler. Hentet 2. juni 2019 fra:
<https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/pageAsPdf?showAsImage=true>
- Arbeidstilsynet (2013). *Arbeid for helse: Forebygging av uheldige psykiske belastninger. Hovedfunn 2010-2012*. Hentet 4. mars 2019 fra:
<https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/rapporter-fra-tilsynsprojekter/arbeid-for-helse-forebygging-av-uheldige-psykiske-belastninger-hovedfunn-2010-2012-okt-2013.pdf>
- Baillot, H., Cowan, S., & Munro, V. E. (2013). Second-hand emotion? Exploring the contagion and impact of trauma and distress in the asylum law context. *Journal of Law and Society*, 40(4), s. 509-540.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of vocational behavior*, 62(2), s. 341-356
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of stress management*, 10(1), 16-38. doi: 10.1037/1072-5245.10.1.16
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology*, 10(2), 170-180. doi: 10.1037/1076-8998.10.2.170 (Kommentar Karoline: Sjekk).
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007) The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328 .
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.
- Barstad, A. (2014). *Levekår og livskvalitet. Vitenskapen om hvordan vi har det*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk. ISBN: 9788202360719

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Berg, B., Lauritsen, K., Meyer, M., Neumayer, S. M., Tingvold, L., og Sveaas, N. (2005). "Det hainnle om å leve...": Tiltak for å bedre psykisk helse blant beboere i asylmottak. (ST50, A05054) Trondheim: SINTEF.
- Berge, T. (2005). Sekundær traumatisering, vikarierende traumatisering og omsorgstretthet. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 42(2), s.125-127.
- Boscarino, J. A., Figley, C. R., & Adams, R. E. (2004). Compassion fatigue following the September 11 terrorist attacks: A study of secondary trauma among New York City social workers. *International Journal of Emergency Mental Health* (6)2. side 57-66.
- Boyatziz, R. E. (1998). *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Brady, J. L., Guy, J. D., Poelstra, P. L., & Brokaw, B. F. (1999). Vicarious traumatization, spirituality, and the treatment of sexual abuse survivors: A national survey of women psychotherapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 30(4), 368–393.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. Sage.
- Buunk, B. P., & Ybema, J. F. (1997). Social comparison and occupational stress: The identification-contrast model. I B. P. Buunk & F. X. Gibbons (red.), *Health, coping and well-being*. s. 359-388. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Christensen, J. O., & Knardahl, S. (2010). Work and neck pain: A prospective study of psychological, social and mechanical risk factors. *PAIN 151*(1), s. 162-173.
- Clausen, T., Burr, H., & Borg, V. (2014). Do psychosocial job demands and job resources predict long-term sickness absence? An analysis of register-based outcomes using pooled data on 39,408 individuals in four occupational groups. *International archives of occupational and environmental health*, 87(8), s. 909-917.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social rapport, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), s 310–57.
- Cohen, S., Janicki-Deverts, D., & Miller, G. E. (2007). Psychological Stress and Disease. *JAMA*, 298(14), s. 1685-1687. doi:10.1001/jama.298.14.1685

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (Eds.). (2004). *Handbook of self-determination research*. University Rochester Press.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 454–464.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Demerouti, E., Bakker, A.B., de Jonge, J., Janssen, P.P.M. & Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal for Work Environment and Health*, 27, 279–286.
- Den Hartog, D. N., De Hoogh, A. H. B., & Keegan, A. E. (2007). The interactive effects of belongingness and charisma on helping and compliance (Rapport). *Journal of Applied Psychology*, 92(4), s. 1131-1139.
- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 8(2), s. 155-177. doi:10.1080/135943299398302
- De Witte, H. (2005). Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), s. 1-6.
- De Witte, H., De Cuyper, N., Handaja, Y., Sverke, M., Näswall, K., & Hellgren, J. (2010). Associations between quantitative and qualitative job insecurity and well-being: A test in Belgian banks. *International Studies of Management and Organization*. 40(1). s. 40-56. doi:10.2753/IMO0020-8825400103
- Dyregrov, A., & Mitchell, J. T. (1992). Work with traumatized children – Psychological effects and coping strategies. *Journal of Traumatic Stress*, 5(1), s. 5–17.
- Eriksen, H. R., Ihlebæk, K., & Ursin, H. (1999). A scoring system for Subjective Health Complaints (SHC). *Scandinavian Journal of Public Health*, 1, s. 63-72.
- Eriksen, W., Bruusgaard, D., & Knardahl, S. (2004). Work factors as predictors of sickness absence attributed to airway infections; a three month prospective study of nurses' aides. *Occupational & Environmental Medicine*, 61(1), 45–51. doi:10.1136/oem.2003.008482

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Fellesorganisasjonen. (2008). Om vernepleieryrket. 11/2008. Hentet 3. mars 2019 fra:
https://www.fo.no/getfile.php/1319551377694151/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/_Om%20vernepleieryrket__A5.pdf s. 3-21.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. I C. R. Figley (Red.) *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. s. 1-20. New York: Routledge.
- Figley, C. R. (2002). Introduction. I C. R. Figley (Red.) *Treating compassion fatigue*. s. 1-16. New York: Brunner-Routledge.
- Fineman, S. (1993). Organizations as emotional arenas. I S. Fineman (Red.), *Emotion in organizations* (s. 9-35). California: Sage.
- Finne, L. B., Christensen, J. O., & Knardahl, S. (2014). Psychological and social work factors as predictors of mental distress: a prospective study. *PloS one*, 9(7), e102514.
- Flyktninghjelpen (2018). Begreper. Hentet 2. mars 2019 fra:
<https://www.flyktninghjelpen.no/global/statistikk/begreper/>
- Flyktningkonvensjonen. (1951). FNs konvensjon om flyktningers stilling. (LOV28-07-1951 nr.1 Multilateral). Hentet 1. mars 2019 fra:
<https://lovdata.no/dokument/TRAKTATEN/traktat/1951-07-28-1>
- Ghahramanlou, M., & Brodbeck, C. (2000). Predictors of secondary trauma in sexual assault trauma counselors. *International Journal of Emergency Mental Health*, 2(4), s 229–240.
- Glasø, L. (2009). Forstillelse på jobben. I P. Ø. Saksvik & K. Nytrø (Red.) *Klinisk organisasjonspsykologi*. s. 365-378.
- González-Romá, V., Schaufeli, W.B., Bakker, A., & Lloret, S. (2006). Burnout and engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165–174.
- Grape, L. (2017). *Krav og ressurser i arbeidet til ledere ved asylmottak i Norge* (Hovedoppgave). NTNU, Trondheim.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *The Academy of Management Review*. 9(3), s. 438-448.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response- focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), s. 224-237
- Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the job demand–control (-support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35. doi: 10.1080/02678371003683747
- Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999) A two-dimensional approach to Job Insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 8(2). s. 179-195.
- Herman, J. L. (1997). *Trauma and recovery*. New York: Basic Books.
- Hetland, H., & Hetland, J. (2009). Motivasjon og basale psykologiske behov i en arbeidslivkontekst. I P. Ø. Saksvik & K. Nytrø (Red.). *Klinisk organisasjonspsykologi*. s. 139-158. Otta: Capellen Damm
- Hockey, G. R. J. (1997) Compensatory control in the regulation of human performance under stress and high workload: A cognitive-energetical framework. *Biological Psychology*, 45(1-3), 73-93.
- Hothschild, A. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- House, R. J., Javidan, M. (2004). Overview of GLOBE. I R.J. House, P.J. Hanges, M. Javidan, P.W. Dorfman & V. Gupta (red.) *Culture, leadership, and organizations. The GLOBE study of 62 societies*. s. 9-28. London: SAGE Publications.
- Howitt, D. (2010). *Introduction to Qualitative Methods in Psychology* (2. utg), s. 56-91, 175-200, 393-428. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342.
- Jumbert, M. G. (2018). Flyktningkrisen i Middelhavet. I *Store norske leksikon*. Hentet fra: https://snl.no/Flyktningkrisen_i_Middelhavet (mai, 2019).
- Justis- og beredskapsdepartementet (2015). *Regjeringen varsler innstrammingen på asyl- og familieinnvandringsområdet*. (Pressemelding, nr. 98 – 2015). Hentet fra:

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/regjeringen-varsler-innstramminger-pa-asyl-og-familieinnvandringsområdet/id2459708/> (mai, 2019).
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308. doi:10.2307/2392498.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kleppe, L. C., & Engebretsen, E. (2010). Professional responsibility and human rights at asylum reception centres. *Nordic Journal of Human Rights.*, 28, s. 422-437. Hentet fra: <https://www.idunn.no/ntmr/2010/03-04/art04>
- Lauritsen, K., & Berg, B. (1999). Mellom håp og lengsel: Å leve i asylmottak. Trondheim: SINTEF Teknologiledelse. ISBN: 8214011833
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (2005). *Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Maslach, C. (1982). Understanding job burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. I W. S. Paine (Red.), *Job stress and burnout* (s. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2. utg.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3. utg.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Fransisco, CA: Jossey-Bass, Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, s. 397–422.
- Mayhew, C., & Chappell, D. (2007). Workplace violence: an overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International journal of law and psychiatry*, 30(4-5), 327-339.
- Molander, P. (2017). Hva er egentlig arbeidsmiljø? *Arbeid og helse*. Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI). ISSN 0806-3648. s 5.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Molander, P. (2018). 5 tips for et godt arbeidsmiljø. Hentet 4. februar 2019 fra:
<https://www.nho.no/tema/arbeidsliv/artikler/5-tips-for-et-godt-arbeidsmiljo/>
- Motta, R. W., Newman, C. L., Lombardo, K. L. & Silverman, M. A. (2004). Objective assessment of secondary trauma. *International Journal of Emergency Mental Health*, 6, side 67–74.
- Nielsen, M. B. (2017). Hva har ledelse å si for arbeidsmiljøet?. Hentet 1. mai 2019 fra:
<https://stami.no/hva-har-ledelse-a-si-for-arbeidsmiljoet/>
- NOAS. (2012). Selvmord må registreres. Hentet 1. juni 2019 fra:
<https://www.noas.no/selvord-ma-registreres-2/>
- NOU 2011:7 (2011). Velferd og migrasjon – Den norske modellens fremtid. Hentet 16. mai 2019 fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2011-07/id642496/sec5>
- Nøttestad, J. A. (2008). *Vold, trusler og ustabil atferd i norske asylmottak* (Rapport). Hentet 6. februar 2019 fra: https://www.udi.no/globalassets/global/forskning-fou_i/asylmottak/vold-trusler-og-ustabil-adferd-i-norske-asylmottak.pdf
- Oslo Economics (2018). *Hvem arbeider i asylmottakene? Bemanning og kompetanse ved asylmottakene, 2003-2017*. (Rapport 43_2018). Hentet 3. mars 2019 fra:
https://www.udi.no/globalassets/global/forskning-fou_i/asylmottak/sluttrapport-hvem-arbeider-i-asylmottakene.pdf
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3. utg.). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the therapist. Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. New York: Norton & Co.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. a, & LePine, M. a. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438–54. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.438>
- Proba (2014). *Undersøkelse av vold og uønskede hendelser i asylmottak* (Rapport 2014-8, prosjekt nr. 12070). ISSN: 1891-8093. Hentet 8. april 2019 fra:
<https://proba.no/app/uploads/sites/4/probarapport-2014-08-undersokelse-av-vold-og-uonskede-hendelser-i-asylmottak.pdf>

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *The academy of management review*, 12(1), s. 23-37.
- Richardsen, A. M., & Martinussen, M. (2006). Måling av utbrenthet: Maslach Burnout Inventory. *Tidsskrift for norsk psykologforening* 43(11). s. 1179-1181.
- Richardsen, A. M., & Martinussen, M. (2008). Hva skal til for å øke arbeidsglede og motivasjon? En undersøkelse av jobbengasjement i helse- og omsorgsyrker. *Tidsskrift for norsk psykologforening* 45(3), s.249-257.
- Rothschild, B. (2004). *Kroppen husker. Om krop og psyke i traumebehandling*. (2. utg.) Århus: Forlaget Klim.
- Sabin-Farrell, R., & Turpin, G. (2003). Vicarious traumatization: Implications for the mental health of health workers. *Clinical Psychology Review*, 23(3), s 449–480.
- Saksvik, P. Ø., & Nytrø, K. (2009). Forord. I P. Ø. Saksvik & K. Nytrø (Red.). *Klinisk organisasjonspsykologi*. s. 5-9.
- Saakvitne, K. W., Pearlman, L. A. & Abrahamson, D. J. (1996). *Transforming the pain. A workbook on vicarious traumatization*. New York: WW Norton.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. doi: 10.1002/job.248
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893–917. doi:10.1002/job.595
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. I G. F. Bauer & O. Hämmig (Red.). *Bridging occupational, organizational and public health*. s 43-68. Dordrecht: Springer.
- Skogstad, A. (2000). Psykososiale faktorer i arbeidet. I S. Einarsen & A. Skogstad (Red.). *Det gode arbeidsmiljø*. s. 9-34. Bergen: Fagbokforlaget.
- Skogstad, A., Einarsen, S., Torsheim, T., Aasland, M.S., & Hetland, H. (2007). The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), s. 80-92.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Skogstad, A. & Einarsen, S. (2009). Destruktivt lederskap - Handler det om de få ondskapfulle tyrannene eller om destruktive handlinger alle ledere sporadisk fremviser?. I P.Ø. Saksvik & K. Nytrø (Red.), *Klinisk organisasjonspsykologi* (s. 217-247). Otta: Cappelen Damm AS.
- Solheim, J. (1990). Her har du ditt liv: Asylsøker-mottaket som sosialt system. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Stamm, B. H. (Ed.). (1999). *Secondary traumatic stress. Self-care issues for clinicians, researchers & educators* (2nd ed.). Baltimore: Sidran Press.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of occupational health psychology*, 7(3), 242.
- Szczepanikova, A. (2013). Between control and assistance: The problem of European accommodation centres for asylum seekers. *International Migration*, 51(4), 130-143.
- Söderfeldt, B., Söderfeldt, M., Muntaner, C., O'Campo, P., Warg, L.-E., & Ohlson, C.-G. (1996). Psychosocial work environment in human service organizations: A conceptual analysis and development of the demand-control model. *Social Science & Medicine*, 42(9), 1217-1226. doi: 10.1016/0277-9536(95)00231-6
- Tjora, A. (2012) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (2. Utg). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Tønnesen, M. (2018). Migrant. I *store norske leksikon*. Hentet fra: <https://snl.no/migrant> (mai, 2019).
- Tønnesen, M. (2019). Innvandrere. I *store norske leksikon*. Hentet 4. juni fra <https://snl.no/innvandrere>
- UDI. (2008) *Krav til etiske retningslinjer for statlige mottak*. (RS 2008-032). Hentet 2. mars 2019 fra: <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2008-032/>
- UDI. (2012). *Reglement for økonomiske ytelser til beboere i statlig mottak*. (RS 2008-035). Hentet 1. april 2019 fra: <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2008-035/>
- Utlendingsdirektoratet (2015a) *Tilsyn/etterkontroll*. (IM 2012-007). Hentet 6. januar 2019 fra: <https://www.udiregelverk.no/en/documents/udi-internal-practices/im-2012-007/?print=1&print=1&print=1>

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

UDI. (2016a). Hvem bodde i mottakene? Hentet 6. januar 2019 fra:

<https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/arsrapporter/tall-og-fakta-2015/faktaskriv-2015/hvem-bodde-i-mottakene/>

UDI. (2016b). *Krav til bemanning og kompetanse i ordinære statlige mottak*. (RS: 2010-084).

Hentet 6. januar 2019 fra <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2010-084/>.

UDI. (2017a). Forventninger om antall asylsøkere til Norge i 2018 og 2019. Hentet 8. januar

2019 fra: <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikknotater/forventninger-om-antall-asylsokere-til-norge-i-2018-og-2019-anslag-per-desember-2017/>

UDI (2017c) Hvor mange søkte om beskyttelse? Hentet 6. januar 2019 fra:

<https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/arsrapporter/tall-og-fakta-2015/faktaskriv-2015/hvor-mange-sokte-om-beskyttelse/> (mai 2019)

UDI. (2017d) *Årsrapport 2016 for utlendingsdirektoratet*. Oslo: Utlendingsdirektoratet.

Hentet 19. februar 2019 fra:

https://www.udi.no/globalassets/global/aarsrapporter_i/arsrapport-2016-for-utlendingsdirektoratet.pdf

UDI (2017e) *Reglement for drift av statlige mottak*. (RS 2011-003). Hentet 13. mai 2019 fra:

<https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2011-003/>

UDI. (2017f). *Krav til samarbeid med lokale instanser*. RS: 2008-054, Hentet 4. april 2019

fra <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2008-054/>

UDI. (2017g). *Krav til innkvarteringstilbud i ordinære mottak* (RS 2008-031). Hentet 2. mai

2019 fra: <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2008-031/>

UDI. (2018a). UDI la ned 100 asylmottak i 2017. Hentet 2. mai 2019 fra:

<https://www.udi.no/aktuelt/udi-la-ned-100-asylmottak-i-2017/>

UDI. (2018b). Færre beboere i mottak. Hentet 8. januar 2019 fra:

<https://www.udi.no/aktuelt/faerre-beboere-i-mottak/>

UDI (2019a) Beboere i asylmottak etter statsborgerskap og status i søknad. Hentet 3. mai

2019 fra: <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/beboere-i-asylmottak-etter-statsborgerskap-og-status-i-soknad-2019/>

UDI. (2019b). Anslag over antall ordinære asylsøkere til Norge i 2019 og 2020. Hentet 3. mai

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- 2019 fra: <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikknotater/anslag-over-antall-ordinare-asylsokere-til-norge-i-2019-og-2020-per-mars-2019/>
- UDI. (2019c) Beboere i asylmottak etter asylmottak og måned (2019). Hentet 3. juni 2019 fra: <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/beboere-i-asylmottak-etter-asylmottak-og-maned-2019/>
- UDI. (2019d). *Rutiner og satser for økonomiske ytelser til beboere i statlig mottak, regulerte satser.* (RS 2008-035V1). Hentet 19. mai 2019 fra <https://www.udiregelverk.no/no/rettskilder/udi-rundskriv/rs-2008-035/rs-2008-035v1/>
- UDI. (2019e). Beboere i asylmottak etter asylmottak og måned (2018). Hentet 3. juni 2019 fra: <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/beboere-i-asylmottak-etter-asylmottak-og-maned-2018/>
- UDI a. (Uten årstall). Å opprette og bygge ned mottak. Hentet 11. april 2018 fra: <https://www.udi.no/nn/asylmottak/onsker-a-drive-mottak/a-opprette-og-bygge-ned-mottak/>
- UDI d. (Uten årstall). Asylsøker. Hentet 11. april 2018 fra: <https://www.udi.no/ord-og-begreper/asylsoker/>
- UDI e. (Uten årstall). Ulike typer asylmottak. Hentet 4. april 2018 fra: <https://www.udi.no/asylmottak/ulike-typer-asylmottak/>
- UDI f. (Uten årstall). Om UDI: Hvem gjør hva i utlendingsforvaltningen. Hentet 4. april 2019 fra: <https://www.udi.no/om-udi/om-udi-og-utlendingsforvaltningen/hvem-gjor-hva-i-utlendingsforvaltningen/>
- UDI g. (Uten årstall). Bruk av tolk. Hentet 4. april 2019 fra: <https://www.udi.no/asylmottak/jobber-i-mottak/bruk-av-tolk/>
- Valenta M. & Berg, B. (2010). User involvement and empowerment among asylum seekers in Norwegian reception centres: Brukermedvirkning blant beboere i norske asylmottak. *European Journal of Social work*, 13(4), s. 483-501. doi: 10.1080/13691451003603406
- Valenta, M., Thorshaug, K., Molden, T H., Berg, B., & Kjærre, H. A. (2010a). *Avviste asylsøkere og ventemottaksordningen. Mellom passiv tvang og aktiv returassistanse* (Rapport, 2010). Hentet fra: <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/2393069> (mai 2019)

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

- Valenta, M., Thorshaug, K., & Indrebø, K. (2010b). *Ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn i asylmottak: Erfaringer fra statlige mottak for asylsøkere som drives av Hero Norge* (Rapport 2010). Hentet fra: <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/2391992>
- Van Vuuren, T. (1990). Employees reactions to job insecurity. I J. Hartley, D. Jacobson, B. Klandermans, & T. Van Vuuren (Red.), *Job Insecurity: Coping with jobs at risk*. London: Sage Publications Ltd.
- WHO. (2019, 28. mai). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Hentet 31. mai 2019 fra: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/

Appendiks

Appendiks A: Intervjuguide

BAKGRUNNSINFORMASJON

Antall år i yrket: 0-2 år _ 2,1-5 år _ 5,1-10 år _

Alder: 18-30 år _ 30,1-45 år _ 45,1-65 år _

Stillingskategori (leder, mellomleder, etc.):

Typiske arbeidsoppgaver:

Del 1: Opplevelser av arbeidsmiljøet

1. Hvordan opplever du arbeidsmiljøet på en skala fra -5 til +5 der minus er dårlig og pluss er bra?
 - a. Hvordan vil du kommentere denne vurderingen?

Del 2: Forventninger

1. Hvilke forventninger opplever du at eksterne samarbeidsinstanser har til ditt arbeid?
2. Hvilke forventninger opplever du at beboere har til ditt arbeid?
3. Hvilke forventninger opplever du at
 - a. ledelsen har til ditt arbeid?
 - b. dine kolleger har til ditt arbeid?

Del 3: Faktorer i arbeidsmiljøet

1. Hvilke ressurser har du i arbeidet du gjør?
2. Kan du fortelle om aspekter i arbeidet hvor du kunne tenkt deg større innflytelse/påvirkning?

Del 4: Spesielle hendelser

1. Har du under tiden du har arbeidet her opplevd noen spesielle hendelser?

Andre kommentarer

- Har du noe å tilføye?
- Er det noe jeg ikke har spurt om som du føler jeg burde spurt om?
- Er det viktig informasjon jeg ikke har fått med?

Appendiks B: Informasjonsskriv

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

Arbeidsmiljø i en flerkulturell kontekst - Hvordan ansatte på asylmottak opplever sitt arbeidsmiljø.

Bakgrunn og formål

Formålet med studiet er å kartlegge arbeidsmiljø på asylmottak og undersøke hvordan du som ansatt opplever arbeidsdagen din. Vi ønsker å undersøke kjennetegn ved arbeidsmiljøet på asylmottak og opplevelser av normale arbeidsdager og eventuelt spesielle hendelser. Den personlige erfaringen er viktig for oss, da dette vil reflektere krav og ressurser på arbeidsplassen, og anbefalinger til andre mottak og ansatte i din situasjon. Prosjektet gjennomføres som en hovedoppgave, som er den avsluttende oppgaven ved profesjonsstudiet i psykologi ved Norges Teknisk-Naturvitenskapelige Universitet. Prosjektet gjennomføres av to studenter med oppfølging fra veileder (Britt-Marie Drottz Sjøberg) ved universitetet.

Utvalget velges ut gjennom kontakt med lederen ved asylmottaket. Lederen formidler informasjonen videre til sine ansatte, og ansatte som sier seg villig til å delta gir sitt samtykke til dette.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Studiens datainnsamling gjøres gjennom personlige intervju med ansatte. Disse varer i mellom 45-60 minutter. Spørsmålene vil omhandle ulike trekk ved arbeidsmiljøet og arbeidsdager. Her inngår blant annet ressurser og utfordringer som ansatte opplever. Informasjonen registreres på ikke-digitalt lydbånd.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. De som har tilgang til opplysningene du gir er de to studentene som gjennomfører prosjektet og veileder ved universitetet. For å oppnå konfidensialitet lagres informasjonen innelåst. Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen, da kodenavn brukes for både personer og asylmottak i rapporten.

OPPLEVELSE AV ARBEIDSMILJØ PÅ ORDINÆRE ASYLMOTTAK

Prosjektet skal etter planen avsluttes innen 31.12.2016. Informasjon som blir gitt i intervjuet destrueres når prosjektet er godkjent.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du ønsker å trekke deg vil informasjonen du har delt bli slettet.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Lovise Grape (), Karoline Hanssen () eller veileder Britt-Marie Drottz Sjøberg ().

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS, og til Regionale komiteer for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk (REK).

Samtykke til deltakelse i studien

Dersom du stiller opp på intervju til avtalt tid samtykker du til å delta som informant i dette studiet.

