

Mathias S. Fagerhaug

## Trivsel på arbeidsplassen

*En kvalitativ studie av arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen*

Masteroppgave i Læring i arbeidsliv og samfunn

Veileder: Marit Rismark & Astrid Sølvberg

Juni 2024



Mathias S. Fagerhaug

## **Trivsel på arbeidsplassen**

*En kvalitativ studie av arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen*

Masteroppgave i Læring i arbeidsliv og samfunn  
Veileder: Marit Rismark & Astrid Sølvberg  
Juni 2024

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap  
Institutt for pedagogikk og livslang læring



**NTNU**

Kunnskap for en bedre verden



# Sammendrag

Helse og velvære på jobb er tema med relevans for medarbeidere og ledelse. Det finnes omfattende litteratur på tvers av ulike felt som direkte og indirekte belyser seg til helse og trivsel på arbeidsplassen (Danna & Griffin, 1999). I dagens samfunn vies store deler av voksenlivet til arbeidsplassen, og det er derfor fordelaktig, både for organisasjonen, men også for arbeidstakere at ansatte opplever trivsel på jobb. Trivsel på arbeidsplassen kan påvirke både arbeidstakere og organisasjonen på negative måter. Eksempelvis ser man at arbeidstakere som opplever begrenset trivsel på arbeidsplassen kan være mindre produktive, ta dårligere beslutninger, ha et høyere jobbfravær og bidrar generelt mindre til organisasjonen (Danna & Griffin, 1999). På denne måten kan trivsel ha fysiologiske, psykologiske og emosjonelle kostnader for arbeidstakere.

Denne masteroppgaven søker å belyse forhold som har betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen, med utgangspunkt i teoretisk forankring og empiriske funn. Studien har en kvalitativ tilnærming hvor de empiriske funnene kommer fra fem semistrukturerte intervjuer med fem individuelle arbeidstakere i ulik alder og fra forskjellige bransjer/sektorer. Formålet med intervjuene var å bidra med kunnskap om arbeidstakeres individuelle oppfatninger og erfaringer om forhold som har betydning for opplevelse av trivsel på arbeidsplassen. Analysen av datamaterialet har en induktiv tilnærming med utgangspunkt i tematisk analyse, og de empiriske funnene koples opp og diskuteres mot tidligere forskning og teori omkring trivsel på arbeidsplassen. Det teoretiske bakteppet fungerer som et utgangspunkt for å forstå de forhold som oppleves som betydningsfulle for arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen.

Funnene fra studien viser at arbeidsfellesskap er vesentlig for arbeidstakeres opplevelse av trivsel, og særlig sosiale relasjoner og samarbeid med kolleger bidrar til et sunt arbeidsmiljø. Videre viser empirien at muligheten til å bruke og videreutvikle egen kompetanse har betydning for trivsel. I forlengelsen av dette trekkes meningsfullt arbeid frem som betydningsfullt. Mens oppgaver som oppleves som meningsløse kan redusere motivasjonen. I tillegg viser funnene at muligheten til å ta egne beslutninger og å oppleve kontroll over arbeidsoppgaver har betydning for trivsel. Betydningen av autonomi og selvbestemmelse beskrives tydelig gjennom funnene. I spenningsfeltet mellom forhold som har betydning for arbeidsfellesskap og muligheter til å utvikle- og bruke egen kompetanse, skapes også vilkår for en rekke andre forhold som har betydning for trivsel på arbeidsplassen. Det vil si forhold som skapes gjennom samspillet mellom vilkår for trivsel knyttet til arbeidsfellesskapet og vilkår for trivsel knyttet til kompetansebruk. Med dette som utgangspunkt beskrives betydningen av medbestemmelse, at ansatte blir hørt og respektert når de for eksempel kommer med innspill og forslag, trygghet i å gjøre feil, samt stress og balanse mellom arbeid og fritid. Dette viser dermed at det er paralleller mellom de ulike forholdene som har betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen.

# Abstract

Health and well-being at work are topics relevant for employees and management. There is extensive literature across various fields that directly and indirectly address health and well-being in the workplace (Danna & Griffin, 1999). In today's society, a large portion of adult life is dedicated to the workplace, making it beneficial for both organizations and employees if workers experience well-being at work. Workplace well-being can negatively impact both employees and organizations. For instance, employees who experience limited well-being at work may be less productive, make poorer decisions, have higher job absenteeism, and contribute less overall to the organization (Danna & Griffin, 1999). Thus, well-being can have physiological, psychological, and emotional costs for employees.

This master's thesis aims to illuminate factors that influence employees' experience of well-being in the workplace, based on theoretical grounding and empirical findings. The study adopts a qualitative approach, with empirical findings derived from five semi-structured interviews conducted with five individual employees of different ages and from various industries/sectors. The purpose of the interviews was to contribute knowledge about employees' individual perceptions and experiences of factors that influence their experience of well-being at work. The data analysis has an inductive approach based on thematic analysis, and the empirical findings are linked and discussed in relation to previous research and theory about workplace well-being. The theoretical framework serves as a basis for understanding the factors that are perceived as significant for employees' experience of well-being in the workplace.

The findings from the study show that a sense of community at the workplace is essential for employees' well-being, with social relationships and collaboration with colleagues contributing to a healthy work environment. Furthermore, the data shows that the opportunity to use and develop one's skills is important for well-being. In line with this, meaningful work is highlighted as significant, while tasks perceived as pointless can reduce motivation. Additionally, the findings reveal that the ability to make decisions and feel in control of work tasks impacts well-being. The importance of autonomy and self-determination is clearly described through the findings. In the intersection between factors that impact workplace community and opportunities to develop and utilize one's skills, conditions are created for various other aspects that impact well-being at work. These are factors that arise from the interaction between conditions for well-being related to the workplace community and those related to skill utilization. Based on this, the importance of having a say in decisions, being heard and respected when providing input and suggestions, feeling safe to make mistakes, managing stress, and maintaining a balance between work and personal life are described. This demonstrates that there are parallels between the different factors influencing employees' experience of well-being in the workplace.

# Forord

Denne masteroppgaven representerer siste del av masterprogrammet i læring i arbeidsliv og samfunn ved NTNU. Gjennom min tid på masterprogrammet ble jeg spesielt interessert i teori omhandlende motivasjon og trivsel i arbeidslivet, et felt som etter min mening både er spennende og dagsaktuelt.

Først og fremst vil jeg takke mine veiledere Marit Rismark og Astrid Sølvberg for god veiledning gjennom en krevende skriveprosess. Jeg vil vie oppmerksomhet til radio Revolt, og mine venner og kolleger i *Nesten helg* for motiverende avbrekk i et intensivt semester. I tillegg vil jeg forære en takk til kjæreste og familie for oppløftende ord når motivasjonen har vært utfordret.

Trondheim, mai 2024

Mathias S. Fagerhaug

# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning</b>	<b>1</b>
1.1	Bakgrunn og aktualisering av tema	1
1.2	Avgrensing og problemstilling	2
1.3	Oppgavens oppbygning	2
<b>2</b>	<b>Teori</b>	<b>3</b>
2.1	Begrepet trivsel	3
2.2	Psykososialt arbeidsmiljø	3
2.2.1	Basale psykologiske behov	5
2.2.2	Krav og kontroll	6
2.3	Theory of margin McClusky	7
2.4	Psykologisk trygghet	8
<b>3</b>	<b>Metode</b>	<b>11</b>
3.1	Vitenskapelig ståsted og kvalitativ metode	11
3.1.1	Begrensninger og muligheter ved kvalitativ forskning	12
3.2	Metode for innsamling av data	13
3.2.1	Semistrukturert intervju og intervjuguide	13
3.2.2	Utvalg og rekruttering av deltakere	14
3.2.3	Gjennomføring av intervju og transkribering	15
3.3	Analyse av data	16
3.3.1	Koding av datasett	17
3.3.2	Kategorier og temaer	18
3.3.3	Skriveprosessen som forlengelse av analysen	19
3.4	Studiets kvalitet	19
3.4.1	Pålitelighet	19
3.4.2	Gyldighet	20
3.4.3	Generaliserbarhet	21
3.4.4	Etiske betraktninger	21
<b>4</b>	<b>Presentasjon av funn</b>	<b>23</b>
4.1	Arbeidsfellesskap	23
4.1.1	Det fysiske arbeidsmiljøets betydning for trivsel	23
4.1.2	Samarbeid med kollegaer	24
4.1.3	Tilhørighet og fellesskap på arbeidsplassen	24
4.2	Kompetansebruk på jobb	26
4.2.1	Autonomi og tillitt fra ledelsen	27
4.2.2	Meningsfulle arbeidsoppgaver	28
4.3	Spenningsfeltet mellom arbeidsfellesskap og kompetansebruk	28



4.3.1	Medbestemmelse .....	29
4.3.2	‘Takhøyde’ for å prøve og feile .....	29
4.3.3	Stress og balanse mellom arbeid og fritid .....	31
<b>5</b>	<b>Diskusjon.....</b>	<b>33</b>
5.1	<i>Arbeidsfellesskap fremmer trivsel.....</i>	33
5.1.1	Sosial støtte og samarbeid fremmer trivsel .....	33
5.1.2	Tilhørighet fremmer trivsel.....	34
5.2	<i>Betydningen av kompetanse for arbeidstakeres trivsel .....</i>	35
5.2.1	Meningsfullt arbeid .....	36
5.2.2	Sammenhengen mellom Autonomi og tillit .....	37
5.3	<i>Vilkår for medbestemmelse, trygghet og balanse i livssituasjon .....</i>	38
5.3.1	Vilkår for medbestemmelse fremmer trivsel .....	38
5.3.2	Vilkår for toleranse og trygghet .....	38
5.3.3	Stress og balansen mellom arbeid og fritid.....	39
<b>6</b>	<b>Arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen .....</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>Referanseliste .....</b>	<b>43</b>
<b>8</b>	<b>Vedlegg.....</b>	<b>47</b>

#### Tabeller

Tabell 1	Eksempel på koding av datamaterialet.....	18
Tabell 2	klassifisering av kategorier .....	18
Tabell 3	utvikling av tema og undertema .....	19

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn og aktualisering av tema

Arbeidsplassen og ens arbeid utgjør en betydelig del av en persons liv, hvor den jevne medarbeider tilbringer store deler av livet sitt på jobb. Omtrent så mye som en tredjedel av livet vies til jobb, og man etterlater nødvendigvis ikke arbeidet på jobben når man forlater arbeidsplassen (Danna & Griffin, 1999). Så mye som en femtedel til en fjerdedel av variasjonen i tilfredshet i voksenlivet kan tilskrives tilfredshet i arbeidet (Harter et al., 2003, s. 2). Arbeidstakers opplevelser på jobb, enten av fysisk, emosjonell, mental eller sosial karakter vil ut ifra dette ha betydning for arbeidsdagen, og dermed også for livet til vedkommende (Danna & Griffin, 1999, s. 357) Dette kan ses i sammenheng med det som omtales som psykososialt arbeidsmiljø. Dette er et begrep som omhandler sosiale og psykologiske aspekter i arbeidslivet, og beskriver hvordan disse oppfattes og påvirker det yrkesaktive individet (Eiken et al., 2008). Individuelle tolkninger av omgivelsene, basert på personlige egenskaper og erfaringer blir gjerne ansett som betydningsfulle. Dette representerer i så måte individuelle forskjeller blant yrkesbefolkningen. I denne sammenheng vil arbeidstakerens subjektive oppfatninger av psykososiale forhold ha betydning for hvilke stressreaksjoner og helserelevante konsekvenser som kan oppstå som følge av arbeidsforholdene (s. 9). Psykososialt arbeidsmiljø er således en betegnelse på en rekke forhold som har med vår opplevelse av vår arbeidssituasjon, det sosiale miljø og våre arbeidsbetingelser å gjøre (Skogstad & Harris, 2021, s. 16). På denne måten kan begrepet lett oppfattes å ha negativ konnotasjon. Likevel er det en rekke forhold som fremmer et godt psykososialt arbeidsmiljø. Mennesker har gjerne behov for å lære noe på jobben, og også behov for en viss grad av mellommenneskelig støtte og respekt. Dette er forhold som også betraktes som en del av det psykososiale arbeidsmiljøet. Videre er forhold som muligheten for faglig utvikling, deltakelse i beslutninger som påvirker arbeidet, rettferdig behandling fra ledere, samt støtte fra både ledere og kollegaer når det er nødvendig, eksempler som også kjennetegner et positivt psykososialt arbeidsmiljø (Eiken et al., 2008, s. 9). Slike forhold er ønskelige for både arbeidstakere og arbeidsgivere, da de kan bidra til økt motivasjon, jobbtildfredshet, læring og produktivitet (Hetland & Hetland, 2021). De nevnte forholdene vil uunngåelig samvirke og påvirke hverandre. Disse samspillene vil tolkes, vurderes og responderes på av den enkelte arbeidstaker, basert på deres individuelle egenskaper og tidligere erfaringer. Slik sett forstås det psykososiale arbeidsmiljøet som en kombinasjon av de psykologisk og sosiale forholdene som enkeltpersoner opplever i arbeidssituasjonen (Eiken et al., 2008).

Med et såpass omfattende og mangefasettert begrep som psykososialt arbeidsmiljø kan det være besværlig å begripe dets omfang. Det er heller ikke oppgavens hensikt å berøre alle elementene som begrepet rommer, men heller trekke frem det som er aktuelt for oppgavens problemområde. Som beskrevet ovenfor er trivsel et område som kan ha stor betydning for individets arbeidsdag, og arbeidsforhold generelt. Gjennomgående i oppgaven er det nettopp dette begrepet oppgaven ønsker å forholde seg til. I engelsk faglitteratur anvendes termen "well-being" (Eks: Danna & Griffin, 1999). Det kan grovt oversettes til velvære, men også dette er et meget tvetydig begrep som har et større meningsinnhold enn hva oppgaven tillater å sette søkelys på. Begrepet kan også

defineres som trivsel eller livskvalitet, hvilket er mer i tråd med fokusområdet i oppgaven. Forskning på well-being kan deles i to ulike kategorier med forskjellige filosofiske røtter: den hedoniske og den eudaimoniske. Den hedoniske tilnærmingen betrakter trivsel som positive følelser, nytelse og tilfredshet, mens den eudaimoniske tilnærmingen vektlegger tilhørighet, utvikling, vekst, autonomi, meningsfylte opplevelser, felles mål og verdier, samt positive relasjoner (Helsedirektoratet, 2014). Teori og forskning knyttet til den eudaimoniske tilnærmingen fremhever at å erfare mening og felleskap, oppnå mestring og ha kontroll over ens eget liv er like viktig for helse og trivsel som opplevelsen av nytelse og tilfredshet (Helsedirektoratet, 2014). Hva som gjør at arbeidstaker opplever denne tilstanden på jobb er dermed et spørsmål som kan ha flere svar. Likevel er det anerkjent i litteratur om helsefremmende tiltak på arbeidsplassen, at psykososiale og organisatoriske forhold, inkludert ansattes arbeidsbelastning, beslutningsinnflytelse og sosial støtte, utgjør betydningsfulle faktorer for å ivareta og fremme ansattes trivsel (Lawson et al., 2009, s. 223).

## 1.2 Avgrensning og problemstilling

Trivsel, og hva som påvirker dette, utgjør en kompleks problemstilling som involverer subjektive oppfatninger. Oppgaven bygger på teorier omhandlende trivsel, og det er verdt å understreke at det kan forekomme andre forhold i sammenhengen mellom trivsel og arbeidsliv som ikke blir belyst i denne oppgaven, men som likevel kan ha betydning for arbeidstakeres trivsel på arbeidsplassen. På bakgrunn av oppgavens innledende aktualisering vil den utformede problemstillingen oppgaven jobber ut ifra være: *Hvilke forhold har betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen?* Det er ikke til hensikt å undersøke spesifikke virkninger/organisasjoner, men heller den generelle yrkesbefolkningens opplevelse av trivsel. For å besvare problemstillingen gjennomføres det derfor intervjuer blant arbeidstakere i ulike bransjer/sektorer for å få et innblikk i deres opplevelser og erfaringer omkring forhold som har betydning for deres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen.

## 1.3 Oppgavens oppbygning

Oppgaven starter med et teorigapittel hvor aktuell forskningslitteratur gjennomgås. Teorigapittelet presenterer ulike teorier omkring trivsel i arbeidslivet, samt tidligere forskning. Den gjennomgåtte teorien vil være aktuell i henhold til intervjuene som gjennomføres, hvor teorijennomgangen koples opp mot empirien. Etterfulgt følger et metodekapittel hvor det redegjøres for metode. Her gjennomgår jeg valg av metode, datainnsamlingen, presentasjon av utvalg, fremgangsmåte og andre valg jeg har gjort. Deretter følger kapittelet hvor de empiriske funnene fra datainnsamlingen presenteres. Etterfulgt av et diskusjonskapittel hvor empirien diskuteres i lys av relevant teori. Avsluttende kapittel trekker frem oppgavens mest vesentlige funn, og ser på implikasjoner i forskningsfeltet.

## 2 Teori

Basert på ulike teoribidrag vil dette kapitlet presentere ulike forhold som har betydning for den ansattes trivsel på arbeidsplassen. I det følgende vil en begrepsavklaring danne rammer for hvordan begrepet trivsel anvendes i oppgaven. Oppgaven støtter seg på teori om psykososialt arbeidsmiljø, McCluskys theory of margin, samt Amy Edmondsons teoretisk bidrag til begrepet psykologisk trygghet.

### 2.1 Begrepet trivsel

Slik det beskrives i oppgavens innledning er trivsel, eller "well-being", et begrep som både rommer indre og ytre forhold. På lik linje med psykososialt arbeidsmiljø er også well-being et begrep det er vanskelig å gi en klar og entydig definisjon på (Jarden & Roache, 2023). I forskningslitteraturen ser det ut til å være ulike definisjoner av begrepet. Michaelson et al., (2012) benytter denne definisjonen: "*...how people feel and how they function, both on a personal and a social level, and how they evaluate their lives as a whole*". Begrepet kan altså forstås som hvordan mennesker føler seg og hvordan de fungerer, både på et personlig og på et sosialt nivå, og hvordan de evaluerer sine liv som helhet (Michaelson et al., 2012, s. 6). Det er denne definisjonen oppgaven har som utgangspunkt, da den beskriver både indre og ytre forhold som påvirker ens trivsel. Hvordan man føler seg kan referere til tilstander som lykke eller angst. Hvordan man fungerer handler videre om opplevelse av kompetanse eller ens følelse av tilknytning til de rundt seg. Måten man evaluerer sitt liv i helhet, reflekteres i tilfredsheten med sine liv eller i hvordan man vurderer det sammenlignet med det mest ideelle liv (s. 6). Høy opplevelse av trivsel vil således si at man fungerer godt, har daglig og generelt positive følelser. På samme måte vil da lav opplevelse av trivsel innebære at man ikke fungerer godt og har negative følelser på en daglig og generell basis (s. 6). Likevel er det verdt å påpeke at trivsel ikke er synonymt med lykke, hvor dette gjerne refererer til en øyeblikk-til-øyeblikk følelsesmessig tilstand. Trivselsbegrepet beskriver i motsetning et bredere konsept enn øyeblikkelig lykke, med aspekter som autonomi og formål, eller følelse av hensikt i livet (Michaelson et al., 2012).

Som nevnt innledningsvis beskriver også begrepet psykososialt arbeidsmiljø indre og ytre forholdene som har betydning for individets opplevelse av trivsel. Hva som skaper trivsel på arbeidsplassen, er likevel et mangefasettert spørsmål. Det som for noen er et trivselsfremmende element vil ikke nødvendigvis oppleves på samme måte av en annen. Oppgaven vil i det følgende belyse begrepet *psykososialt arbeidsmiljø*. I tråd med oppgavens problemstilling er dette et begrep som omfatter forhold som har betydning for individets trivsel.

### 2.2 Psykososialt arbeidsmiljø

Begrepet psykososialt arbeidsmiljø er et uklart, mangetydig og sammensatt begrep som berører en rekke aspekter omhandlende arbeidsmiljø og trivsel. Det er altså ikke en klar entydig og faglig definisjon på hvordan psykososialt arbeidsmiljø skal forstås og hvor avgrensingen og innholdet i begrepet ligger. Likevel hevder Skogstad & Harris (2021) at begrepet kan fungere som en betegnelse på mange forhold som har med vår opplevelse av vår arbeidssituasjon, det sosiale miljø og våre arbeidsbetingelser å gjøre. Slike forhold

kan være arbeidskrav, arbeidskontroll, støtte fra kolleger, støtte fra overordnede, variasjon i oppgaver, emosjonelle krav, rettfærdig behandling og ubalanse mellom innsats og belønning (Nieuwenhuijsen et al., 2010). Det psykososiale arbeidsmiljøet forholder seg ikke nødvendigvis kun til forhold som direkte har med sosial samhandling å gjøre. Indirekte kjennetegn slik som arbeidsoppgaver og arbeidsorganisering er også betydningsfulle forhold. Slike forhold, samt de sosiale forholdene, vil påvirke og samspille med hverandre og bli oppfattet, vurdert og fortolket av arbeidstaker på bakgrunn av vedkommende sine personlige kjennetegn slik som tidligere erfaringer og personlighetstrekk (Skogstad & Harris, 2021, s. 17). Psykososialt arbeidsmiljø kan således knyttes til kjennetegn ved våre omgivelser og betingelser i arbeidet, sånn som arbeidsklima, andres atferd og arbeidsorganisering. En slik vinkling referer til de ytre faktorene på jobb (s. 17). Videre kan indre mentale prosesser ha betydning for våre individuelle oppfatninger i henhold til jobbtrivsel, arbeidsytelse og helse (Skogstad & Harris, 2021). Dette handler om den enkelte arbeidstakers erfaringer og hvordan man oppfatter, vurderer og reagerer. Dette betyr at hvordan vi oppfatter og reagerer på våre omgivelser imidlertid også preges av vårt sosiale forhold på jobb og samspillet mellom våre kolleger og ledere, samt hvordan de reagerer (Skogstad & Harris, 2021).

Et videre betydningsfullt aspekt for psykososialt arbeidsmiljø ligger dermed i forholdet mellom leder og ansatt. Ledelsesteori er et omfattende fagområde, og studien har ikke til hensikt å gå i dybden på dette. Likevel vil forholdet om *tillit* trekkes frem som betydningsfullt. Tillit kan forklares som et forhold hvor man gir og får, og hvor gjensidighet og det å stole på hverandre er betydningsfullt (Amundsen, 2021). For å illustrere betydningen av tillit på arbeidsplassen ser man at manglende tillit bidrar til strev, kontroll og oppfølging (s. 22). På denne måten skaper tillit bedre flyt av informasjon og kunnskap i en organisasjon, på en måte hvor tillitspregede organisasjoner "sklir" lettere (Amundsen, 2021). På den annen side; i organisasjoner hvor kunnskapsdeling begrenses av mistillit svekkes også evnene til læring. Hvis tillit dyrkes i organisasjonen slipper man dermed behovet for å kontrollere eller se over for å sikre seg at arbeidet er utført riktig, hvilket tar ekstra tid og krefter (s. 26).

Amundsen (2019) viser i tillegg til at medbestemmelse fra ansatte potensielt fører til positive, konstruktive og effektive relasjoner mellom ledere og medarbeidere. I tillegg ser man at medvirkning også øker sannsynligheten for å lykkes med endringsarbeid, hvilket gjør det til en verdifull kapital for organisasjonen. Medbestemmelse handler videre om i hvilken grad de ansatte har mulighet til å påvirke organisasjonens mål, strategier og beslutninger (Skogstad & Harris, 2021). Videre kan man trekke linjer til betydningen av tillit, hvor medbestemmelse bidrar til å fremme tillit og samarbeid på arbeidsplassen (Amundsen, 2021). Ved å inkludere mennesker i beslutningsprosesser, viser man respekt for deres synspunkter og erfaringer. Hvilket kan bidra til å bygge tillit og skape et arbeidsklima preget av samarbeid og felles mål.

Begrepet psykososialt arbeidsmiljø omfatter dermed både psykologiske og sosiale forhold som vi opplever på arbeidsplassen, hvor et godt psykososialt arbeidsmiljø kan ha positive implikasjoner for den enkelte arbeidstakers trivsel. Problematikken rundt et såpass mangefasettert begrep er at dets innvirkning vil variere og prege enkeltindivider i ulik grad (Skogstad & Harris, 2021, s. 37). Det er den enkelte arbeidstakers subjektive oppfatning av arbeidsmiljøet som legger føringer for hvordan man opplever det. Dette skjer gjerne på bakgrunn av personlige egenskaper og erfaringer. De forhold man opplever på arbeidsplassen kan være belastende, blant annet hvis man har høye krav på jobb eller opplever liten grad av kontroll over arbeidet sitt (Eiken et al., 2008). I det

følgende vil oppgaven redegjøre for to forhold knyttet til det psykososiale arbeidsmiljøet som har betydning for den ansattes trivsel. Nærmere bestemt forholdene jobbkrav- og kontroll, samt tre basale psykologiske behov; *autonomi*, *kompetanse* og *tilhørighet*. Disse forholdne vil være betydningsfulle for å fremme et godt psykososialt arbeidsmiljø, og derav også trivsel.

### 2.2.1 Basale psykologiske behov

Innenfor organisasjonsforskning har basale psykologiske behov blitt anvendt rundt en rekke temaer, inkludert ledelse, organisatorisk politikk, ansattes trivsel og jobbdesign. De basale psykologiske behovene *autonomi*, *kompetanse* og *tilhørighet* blir ansett som essensielle for prestasjon, motivasjon og trivsel på arbeidsplassen (Hetland & Hetland, 2021). Videre vil ledere, kolleger og samarbeidspartnere spille en avgjørende rolle for vår trivsel og vår evne til å utfolde oss på jobben (Hetland & Hetland, 2021). I tillegg til forholdene vi har til andre, peker teori om psykologiske behov også på faktorer som organisering av arbeidsoppgaver og mengden arbeid som viktige for hvordan jobben påvirker oss (s. 93). De tre grunnleggende behovene er på denne måten også en betydningsfull del av forholdene i psykososialt arbeidsmiljø. I en studie av Van Den Broeck et al. (2016) undersøkes de basale psykologiske behovene i arbeidslivet, basert på Deci og Ryans selvbestemmelsesteori. Uten å gå for mye inn på selve selvbestemmelsesteorien postulerer den at tilfredstillelse av disse behovene fremmer engasjement og motivasjon, trivsel og helse, samt arbeidsytelse hos den ansatte (Deci et al., 2017). Funn fra studien tilsier, i tråd med selvbestemmelsesteorien at tilfredstillelse av behovene skaper vilkår for indre motivasjon. Hvilket betyr at når individer opplever autonomi, kompetanse og tilknytning, er de mer tilbøyelige til å være indre motivert, altså utføre aktiviteter fordi man finner dem interessante og tilfredsstillende i seg selv (Van Den Broeck et al., 2016). Tilfredstillelse av behovene har videre betydelig sammenheng med positive aspekter ved trivsel, som positive følelser, generell trivsel og engasjement i aktiviteter (Ryan & Deci, 2000a; Van Den Broeck et al., 2016). Dette er i tråd med selvbestemmelsesteorien som viser at autonom motivasjon fremmer både høykvalitetsytelse og trivsel hos ansatte (Deci et al., 2017). Videre viser studien til Van Den Broeck et al. at begrenset tilfredsstillelse av de basale psykologiske behovene kan være med å forklare negative aspekter ved trivsel, som negative følelser og stress. Dette kan bidra til å danne et mer nyansert bilde av hvordan disse behovene knyttes til individets overordnede psykiske helse og trivsel.

Behovet for *autonomi* kan beskrives som "*...individuals' need to act with a sense of ownership of their behavior and feel psychologically free*" (Van Den Broeck et al., 2016, s. 1198). Autonomi handler altså om å være opprinnelsen til egne handlinger og føle at man har fri vilje, i stedet for å bli "dyttet rundt" av eksterne krefter, hvor autonome ansatte handler med høy grad av selvbestemmelse i sitt arbeid (Deci et al., 2017; Hetland & Hetland, 2021). Behovet for autonomi indikerer ikke en nødvendighet for å handle uavhengig av andres ønsker. Snarere indikerer det behovet for å handle med en følelse av valg og vilje, selv om det kan innebærer å imøtekomme ønskene til andre (Van Den Broeck et al., 2016, s. 1198). Behovet for *kompetanse* handler videre om å føle en mestring over miljøet og de utfordringer man møter på, og å utvikle nye ferdigheter (Van Den Broeck et al., 2016, s. 1198). I tillegg knyttes behovet for kompetanse mot å jobbe med oppgaver man liker, og i forlengelsen av dette at man opplever arbeidet man gjør som meningsfullt (Amundsen, 2021; Hetland & Hetland, 2021). Til slutt refererer behovet for *tilhørighet* til følelsen av å være knyttet til og samhandle med andre, være viktig for andre og bli akseptert av dem. I tillegg handler det om behovet for at andre skal bry seg

og ta vare på en selv (Ebersold et al., 2019; Hetland & Hetland, 2021). Dette behovet tilfredsstilles når mennesket ser seg selv som et medlem av en gruppe, opplever en følelse av felleskap og utvikler nære forhold eller relasjoner (Van Den Broeck et al., 2016, s. 1198). Tilfredsstillelsen av individuelle behov kan imidlertid variere fra person til person. Ettersom tilfredsstillelsen av disse psykologiske behovene avhenger av endringer i miljøet og at miljøet, samt oppfatningene av det ikke er statiske, er det sannsynlig at opplevelsen av behovstilfredsstillelse varierer innenfor enkeltpersoner over tid (Coxen et al., 2021).

### 2.2.2 Krav og kontroll

Krav og kontroll er to viktige aspekter ved det psykososiale arbeidsmiljøet, som kan ha betydning for arbeidstakers trivselsopplevelse. Forskning på arbeidsrelatert stress har lenge vært dominert av Robert Karaseks "The job demand-control model" som baserer seg på nøkkelparameterne *jobbkrav* og *jobbkontroll* (Van Den Broeck et al., 2016). Det er disse parameterne, snarere enn selve modellen oppgaven i det følgende vil forholde seg til. *Jobbkontroll*, også kalt beslutningsfrihet, referer til en persons evne til å kontrollere eget arbeid (Van der Doef & Maes, 1999, s. 88). Dette inkluderer blant annet å kunne kontrollere eget arbeidstempo og ha innflytelse på viktige beslutninger som angår ens arbeid (Eiken et al., 2008). Den enkelte arbeidstakers arbeidssituasjon burde ideelt sett vektlegge å gi arbeidstakeren mulighet til selvbestemmelse, innflytelse og faglig ansvar (s. 23). Evnen til å ha kontroll over ens egen situasjon antas å være et grunnleggende behov hos mennesker. Det å ha kontroll over ens arbeidssituasjon kan således gi det handlingsrommet som er nødvendig for å håndtere en ellers utfordrende situasjon (Eiken et al., 2008). I tillegg dreier kontroll seg om muligheten til å anvende egne tidligere erfaringer og kompetanse i arbeidet sitt (Skogstad & Harris, 2021)

*Jobbkrav* handler om ens mulighet for bruk av ferdigheter og variasjon i arbeidet, og beskriver mengden arbeid man har eller ens arbeidskrav, og kan derfor også gjerne refereres til som arbeidsbelastning. De psykologiske jobbkravene vi møter i jobben utgjør sentrale elementer i det psykososiale arbeidsmiljøet, og kan ha betydning for både jobbtrivsel og produktivitet, samt helse (Eiken et al., 2008, s. 12). Videre er det vanlig å dele jobbkrav i to typer; kvalitative og kvantitative. Kvantitative krav referer gjerne til stor arbeidsmengde, tidspress og arbeidstempo (Häusser et al., 2010, s. 2). Kvalitative krav kan dreie seg om hvorvidt jobben er for vanskelig eller kompleks, eller om den er emosjonelt belastende (Skogstad & Harris, 2021, s. 29). For å oppnå effektive jobbprestasjoner og jobbtilfredshet fordres en balansegang mellom mengden krav og utfordringer (Skogstad & Harris, 2021, s. 29). Det er imidlertid slik at en overflod av krav for enkelte kan være lite hensiktsmessig med hensyn til deres trivsel. For andre kan manglende utfordringer og fravær av muligheten til å anvende sine ferdigheter og kunnskap bidra til redusert trivsel (s. 29). Tilfredsstillende nivå av krav for den enkelte kan således avhenge av graden av kontroll over arbeidsprosessene, og det ser ut til å være en hårfin grense mellom understimulering og overbelastning når det kommer til jobbkrav (Eiken et al., 2008; Skogstad & Harris, 2021). Krav og kontroll kan også betraktes i lys av de tidligere nevnte basale psykologiske behovene. Spesielt kan jobbkontroll ses i sammenheng med autonomi, hvilket referer til evnen eller muligheten til selvstyre, uavhengighet eller egenkontroll. Jobbkontroll innebærer at enkeltpersoner har frihet til å ta egne beslutninger og handle i samsvar med egne mål, verdier og interesser, uten unødig påvirkning fra eksterne kilder (Hetland & Hetland, 2021). Behovet for kompetanse kan knyttes til forholdet om jobbkrav, ved at man ønsker å

oppleve mestring i samspill med miljøet, og at man har et ønske om å anvende egne evner og ferdigheter for å håndtere utfordringer (s. 96).

En studie av Van Den Broeck et al. (2008) utforsker forholdet mellom tilfredsstillelse av grunnleggende psykologiske behov og jobbkaraktistikker som jobbbressurser og jobbkrav. I denne sammenheng refererer jobbbressurser til ulike aspekter ved jobben, inkludert fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske aspekter (Hetland & Hetland, 2021). Eksempler på slike ressurser er god ledelse, støtte fra kolleger, samt mulighet for valg og personlig utvikling (s. 98). Studien ønsket å undersøke om tilfredsstillelsen av grunnleggende psykologiske behov kan forklare sammenhengen mellom tilgjengelige jobbbressurser og opplevelsen av jobbkrav. Videre ønsket de å se hvordan dette forholdet påvirket konsekvenser som jobbbengasjement versus utbrenthet blant ansatte. Funnene fra studien støttet ideen om at ansatte som har tilgang til ressurser i arbeidsmiljøet i større grad opplever at deres grunnleggende psykologiske behov er dekket. Dette er knyttet til økt jobbbengasjement og redusert utbrenthet blant ansatte (Van Den Broeck et al., 2008). Konklusjonen fra studien antyder at tilfredsstillelsen av grunnleggende psykologiske behov fungerer som en overordnet mekanisme som gir ansatte motivasjon og energi. Dette kan føre til engasjerte medarbeidere hvis prosessen er positiv, eller til utbrenthet hvis den er negativ (Van Den Broeck et al., 2008).

I en faglitteraturogjøennomgang av Van der Doef & Maes (1999) fra 1979-1997 postuleres det at negativ psykologisk trivsel, samt negativ jobbtrivsel vil oppstå blant ansatte i stillinger preget av høye krav og lav grad av kontroll, i tillegg til liten grad av sosial støtte. Tilsvarende funn ble også vist i en studiegjøennomgang av Häusser et al. (2010) på studier gjort mellom 1998-2007. I tillegg er det funn som indikerer at jobbkontroll kan ha en form for "buffereffekt" overfor forholdet mellom jobbkrav og psykologisk trivsel (Van der Doef & Maes, 1999; Van der Doef & Maes, 1998). Denne hypotesen er imidlertid mindre konklusiv da ulike studier måler krav og kontroll på ulike måter (Häusser et al., 2010). Det er videre indikasjoner som tilsier at i visse tilfeller kan personlige forhold være avgjørende for hvorvidt den ansatte vil dra nytte av høyere grad av kontroll i sitt arbeid (Van der Doef & Maes, 1999). I det følgende vil nettopp dette aspektet belyses nærmere i en redegjørelse av teorien om *power* og *load* av McClusky, som omhandler individuelle forutsetninger for læring og trivsel.

## 2.3 Theory of margin McClusky

Howard McClusky's *Theory of margin* er i all hovedsak en læringsteori som kan anvendes for å forklare voksnes liv, de valgene de tar, kravene som stilles til dem, og hvordan man håndterer og opprettholde en balanse i alt dette (Munn & Rocco, 2008). Videre i teksten har jeg valgt å omtale teorien til McClusky som margin teori. Teorien fokuserer altså på voksnes egenskaper og livssituasjon (Merriam & Baumgartner, 2020). Den har hovedsakelig blitt brukt som et konseptuelt rammeverk siden den ble introdusert tidlig på 60-tallet, da McClusky aldri utviklet en praktisk modell for bruk av teorien. I dagens arbeidsliv, hvor familiestrukturer endrer seg, blir spørsmål om arbeid-livsbalanse (work-life balance) stadig viktigere for ulike arbeidstakere. McClusky's teori kan likevel anvendes som et teoretisk rammeverk som kan bidra til å forstå og analysere de utfordringer og behov enkelte arbeidstakere står overfor når de forsøker å balansere arbeidsliv og hverdagslivet generelt.

Teorien beskriver en balanse mellom energien som trengs for å lære og energien tilgjengelig for læring. Disse forholdene omtales som "*power*" og "*load*". Load, krav eller belastning, representerer ethvert immaterielt tankesett, følelse, fysiologisk funksjon eller



konkret oppgave som forvitrer eller tærer på energi når det bearbeides mentalt eller gjennomføres fysisk (Hanpachern et al., 1998, s. 340). Eksempler på load kan være både eksternt betinget, som for eksempel familieliv, jobb eller samfunnsansvar. Eller internt, som livsforventninger i form av aspirasjoner, ønsker og fremtidige forventninger (Merriam & Baumgartner, 2020, s. 130). Power representerer ens evne til å håndtere load og handler dermed om ens kraft eller ressurser (Merriam & Baumgartner, 2020). I likhet med load er også power bestående av interne og eksterne faktorer. Eksterne faktorer omhandler blant annet familiær støtte, sosiale ferdigheter og økonomiske muligheter. De interne refererer til tilegnede eller opparbeidede ferdigheter og erfaringer, som for eksempel motstandsdyktighet, mestringsferdigheter og personlighet (s. 130). Ens power vil således være enhver energikilde eller ressurs som kan brukes til å balansere ens load; Den er positiv og skaper glede, behag eller styrke hos en person (Hanpachern et al., 1998, s. 340). Power og load består altså begge av både eksterne og interne faktorer. I enkle trekk kan McClusky's teori forklares som å skape et "rom" eller overskudd i livet sitt. Dette overskuddet er det som omtales som margin, og er utfallet av forholdet mellom power og load. Margin skapes således ved å øke ens power, eller minske load, og reduseres også ved motsatt power/load forhold (Merriam & Baumgartner, 2020). Dette rommet eller overskuddet som margin vil fungere som en ressurs til å takle endringer og utfordringer i livet, altså den belastningen eller krav man har (Merriam & Baumgartner, 2020). Ser man dette i lys av trivselsbegrepet vil det si at når man føler seg bra, trives og fungerer positivt, øker også ens margin, som kan gjøre det lettere å håndtere og tilpasse seg stressende arbeidssituasjoner.

I en studie av Hanpachern et al. (1998) undersøkes forholdet mellom marginteorien og klarhet, eller åpenhet for endring. Studien indikerer at ansatte med en høy grad av margin og åpenhet for endring gjerne er mer forberedt på å delta i organisatoriske endringsprosesser (Hanpachern et al., 1998). Studien antyder at totalt sett har livsmargin og spesifikke arbeidsrelaterte aspekter av margin betydelige positive forbindelser med åpenhet for endring (Hanpachern et al., 1998). Begrepsavklaringen av trivsel konstaterte at betydelig grad av trivsel inkluderer både følelsesmessig velvære og positiv fungering. På bakgrunn av dette kan høy grad av trivsel være en bidragsyter i å utvide den såkalte "marginen" i en persons liv. Trivsel blir dermed bakgrunn for ens margin som utgjør en ressurs, både emosjonelt og kognitivt, for å håndtere og tilpasse seg endringer og utfordringer på arbeidsplassen. Arbeid preget av høy arbeidsbelastning, eller "job strain", har betydelig risiko for dårligere mental helse og trivsel. Eksempelvis vil det å starte i en jobb med høy belastning, og opprettholde slik belastning over tid øke risikoen for depresjon og redusert trivsel (Burns et al., 2016). I lys av McCluskys margin teori kan dette illustrere hvordan ulike former for belastning påvirker arbeidstakere, og deres ulike forutsetninger for å håndtere belastning. Derfor vil det være viktig for arbeidstakers trivsel å ha medarbeidere og et arbeidsmiljø som er rustet for å håndtere slike utfordringer. Med utgangspunkt i dette vil oppgaven videre redegjøre for fenomenet som kalles *psykologisk trygghet*.

## 2.4 Psykologisk trygghet

De produkter eller tjenester som skapes i dagens arbeidsliv er svært sjeldent skapt av enkeltstående aktører. I likhet med at det aller meste arbeid som utføres er ikke lineært og uten noen form for samhandling med andre. Arbeidstakere er gjensidig avhengig av hverandre og de aller fleste beslutninger og handlinger fattes på bakgrunn av- og drar nytte av effektivt lagspill, eller "teamwork" (Edmondson, 2019). Lagspillet er gjerne et dynamisk fenomen bestående av skiftende lag-grupper, og ikke formelt tydelig oppdelte

lag. Et slikt dynamisk samarbeid kjennetegnes av gode kommunikasjonsferdigheter og koordinering på tvers av ulike grenser. Dette inkluderer, men begrenses ikke kun til, *ekspertise* i form av barrierer eller hindringer knyttet til faglig kunnskap eller spesifikke ferdigheter. *Status*, som hindringer basert på hierarki, posisjoner eller rang i organisasjonen, og *avstand*, fysiske eller geografiske barrierer som kan påvirke samarbeid, spesielt i et globalt arbeidsmarked (Edmondson, 2019). Uavhengig om du samarbeider med nye kolleger eller har jobbet i et stabilt team, skjer effektivt teamarbeid best på en arbeidsplass med *psykologisk trygghet*.

Harvard professoren Amy Edmondsons gir et nyansert og viktig bidrag og overblikk overfor arbeidslivs-fenomenet kalt psykologisk trygghet. Edmondson (1999) definerer begrepet slik "*...psychological safety involves but goes beyond interpersonal trust; it describes a team climate characterized by interpersonal trust and mutual respect in which people are comfortable being themselves*" (Edmondson, 1999, s. 354). Psykologisk trygghet er likevel ikke ensbetydende med immunitet mot konsekvenser, og det er heller ikke en tilstand av høy selvverd eller et personlighetstrekk (Edmondson, 2019). Det handler heller ikke om å være enig bare for å være snill og grei, snarere handler det om et miljø for produktiv uenighet (Amundsen, 2021). På psykologisk trygge arbeidsplasser er folk klar over at man kan gjøre feil, og kan motta tilbakemeldinger og kritikk på at man ikke møter de forventinger som ventes av en (Edmondson, 2019). Dette er forhold i det moderne arbeidsliv som høyst sannsynlig ikke forandrer seg med det første. Imidlertid handler psykologisk trygghet om at man ikke er hindret av mellommenneskelig frykt. På denne måten må det heller ikke nødvendigvis være avslappende og hyggelig for at det skal være psykologisk trygt (Amundsen, 2021). Det er nok heller ingen arbeidstakere som drar på jobb med ønske om å fremstå ignorant, inkompetent eller forstyrrende. Vi forsøker konstant å påvirke andres syn på- og tanker om oss, og det er nettopp dette som menes med mellommenneskelig risiko (Edmondson, 2019). Det referer til frykt for sosial avvisning, konflikter, eller generell engstelse knyttet til mellommenneskelig interaksjoner, og indikerer en følelse av usikkerhet eller ubehag i samspill med andre mennesker. Ser vi igjen på forholdet om *krav* på arbeidsplassen handler psykologisk trygghet ikke om at kravene på arbeidsplassen senkes. Det kan være høye krav til arbeid, som samtidig er psykologisk trygt, hvor høye krav kombinert med fravær av psykologisk trygghet derimot er en dårlig miks (Amundsen, 2021). I et psykologisk trygt arbeidsmiljø føler imidlertid de ansatte at deres kolleger ikke vil avvise dem for å være seg selv eller si hva de mener (Newman et al., 2017). Det involverer gjensidig respekt for kompetanse, interesse for hverandre som mennesker, positive hensikter overfor hverandre, evne til å delta i konstruktiv konflikt, og en følelse av trygghet for å eksperimentere og ta risiko (s. 522).

En forskningsgjennomgang av Newman et al., (2017) av studier utført mellom 1990 og 2015 fant positive funn for betydningen av psykologisk trygghet i organisasjoner. På individ- og teamnivå er psykologisk trygghet knyttet til kommunikasjonsresultater som økt rapportering av behandlingsfeil, da særlig i forhold til helsesektoren og den type behandling, og mer mellommenneskelig kommunikasjon (Newman et al., 2017). Videre har det også blitt koblet til økt kunnskapsdeling mellom teammedlemmer. I tillegg vises det at psykologisk trygghet gjør ansatte mer tilbøyelige til å uttrykke meninger, gi ærlige tilbakemeldinger og påpeke feil, samtidig som det er en reduksjon i "stillhetsatferd", hvor ansatte er mindre tilbøyelige til å tie om viktig informasjon eller meninger. Dette viste seg blant annet ved at ansatte ikke er redde for å komme med innvendinger til sine ledere (s. 526). Videre viser studier fra undersøkelsen et positivt forhold mellom

psykologisk trygghet og arbeidsholdninger hos ansatte, organisatorisk engasjement, arbeidstilfredshet og positive holdninger til teamarbeid (Newman et al., 2017).

Selv om forskning og teori om psykologisk trygghet i stor grad forholder seg til organisasjonsnivå vil konseptet også ha betydning på individnivå, og menneskelig utvikling. Opplevelse av psykologisk trygghet kan hjelpe individer å søke råd og relasjonsbygging fra sine kolleger. Positive relasjoner mellom sine kolleger bidrar til en samsvarende oppfatning av psykologisk trygghet i gruppen. Forholdet mellom psykologisk trygghet og sosial støtte kan gi antydninger til at psykologisk trygghet vil bidra til utviklingen av individuelle styrker og ressurser (Wanless, 2016).

## 3 Metode

I dette kapittelet presenteres forskningsdesign og de metodiske valgene gjort i studien, og hvordan disse er foretatt for å på best mulig vis kunne besvare oppgavens problemstilling. Innledningsvis presenteres studiens vitenskapelige ståsted og hvordan jeg på bakgrunn av dette kan innhente kunnskap for å besvare studiens problemstilling. Deretter gir jeg en gjennomgang av de metodiske valg og vurderinger jeg har foretatt gjennom studien. Avslutningsvis trekker jeg frem etiske refleksjoner og vurderinger, samt hvordan jeg potensielt kan ha hatt påvirkning på forskningsprosessen i min rolle som forsker.

### 3.1 Vitenskapelig ståsted og kvalitativ metode

Gjennomføring av forskning har som regel en felles ordlyd, nemlig å finne ut av noe. Når det er sagt er det en rekke ulike måter man kan gå frem for nettopp å finne ut av det man forsker på. Forskningsmetode blir et redskap eller en fremgangsmåte for å løse problemer og komme frem til ny erkjennelse, og alle de midler som kan være med å fremme dette målet, er en metode (Holme & Solvang, 1996). Det vil således være et strategisk valg om hvilken metodisk tilnærming som på best måte belyser problemområdet man undersøker og hva man ønsker å finne ut av gjennom forskningen sin (s. 73). Målet med denne studien har vært å undersøke enkeltindividets erfaringer og opplevelser omkring forhold på arbeidsplassen som har betydning for trivsel. Studien bygger på et konstruktivistisk kunnskapssyn, hvor individet aktivt konstruerer mening og gir betydning til sine erfaringer (Silverman, 2019). Med utgangspunkt i dette falt også valg av metode på den kvalitative tilnærmingen. Ifølge Silverman (2019) er dette en foretrukket metode når man undersøker individets erfaringer, livshistorier eller opplevelser.

Kvantitativ forskning har på den annen side fokus på årsaksforklaringer, tallfesting og generalisering til en bredere populasjon. Med andre ord en forskningsmetode for å samle inn og analysere numerisk data (Rana et al., 2020). Kvalitativ forskning innebærer liten grad av formalisering, og metoden tar sikte på å danne forståelse (Holme & Solvang, 1996). Det betyr at man i mindre grad er opptatt av å prøve om data er generelt gyldige. Det sentrale blir heller at man gjennom ulike datainnsamlinger kan danne en dypere forståelse for det problemet man studerer, hvor metoden kjennetegnes av en nærhet til datakilden (s. 15). Kvalitativ forskning bygger altså på et kunnskapsparadigme hvor meninger og intensjoner står sentralt. Et vesentlig utgangspunkt er dermed at folks selvforståelse og personlige intensjoner, hvordan de ser på seg selv, sine opplevelser og sosiale forhold er grunnleggende for å forstå deres handlinger (Befring, 2002, s. 73).

Studien har videre hatt en fenomenologisk tilnærming, noe som vil si at den tar sikte på å beskrive menneskers meninger, erfaringer og forståelse av ulike fenomener (Grossoehme, 2014, s. 117). En slik tilnærming har vært gunstig for å undersøke hva en opplevelse betyr for en bestemt gruppe mennesker. Det impliserer imidlertid at det kan være besværlig å generalisere funnene fra studien; fenomenologisk forskning tar sikte på å undersøke og beskrive menneskelige erfaringer uten å pålegge teoretiske eller forhåndsdefinerte rammer (Grossoehme, 2014). I tillegg vil varsomhet være vesentlig for å unngå å overdrive funn, samt avstå fra å trekke konklusjoner som går utover det som

kan støttes av de innsamlede dataene (Grossoehme, 2014). Man kan dermed si at den fenomenologiske tilnærmingen kan bidra til å forstå en persons livsverden og erfaringsfelt slik det oppleves subjektivt av vedkommende. I forskning er det videre ulike vitenskapelige argumentasjonsformer. Studien bygger på empiri fra intervjuer og har en induktiv tilnærming, og undersøker *''forhold som har betydning''* for arbeidstakere. I forlengelsen av dette har jeg valgt å følge tematisk analyse av datamaterialet, hvilket jeg vil belyse nærmere i avsnittet om analyseprosessen.

### 3.1.1 Begrensninger og muligheter ved kvalitativ forskning

Som nevnt handler valg av metode om hva det er man ønsker å undersøke, eller finne ut av. Det betyr at enkelte metoder er mer egnet for enkelte fagfelt enn andre. Jeg har som nevnt en kvalitativ tilnærming i studien, da jeg har som hensikt å undersøke enkeltindividets subjektive erfaringer og opplevelser. Fordelen ved bruk av kvalitativ metode har vært at jeg gjennom datainnsamling kan skape en dypere forståelse for det problemområde jeg har undersøkt (Holme & Solvang, 1996; Tjora, 2017). Gjennom kvalitativ metode har man som forsker en nærhet til datakilden som er ulik den kvantitative struktur av distanse. Forskerens forståelse eller tolkning av informasjonen står i forgrunn, snarere enn vektlegging av forklaring slik som i kvantitativ metode. Dette tillater at man kan stille spørsmål som ikke ville vært mulig ved numerisk undersøkelse (Tjora, 2017). I tillegg rommer det en fleksibilitet i den kvalitative undersøkelsen som tillater at man kan omstrukturere undersøkelsen i samtid for bedre å tilpasse seg problemstillingen (Holme & Solvang, 1996). Undersøkelsesopplegget er videre preget av lite styring fra forsker. En fordel da er at man kan identifisere temaer og forhold som ikke nødvendigvis var en del av spørsmålene man hadde som utgangspunkt (Holme & Solvang, 1996; Tjora, 2017). Dermed er det altså rom for at informantene kan gi en utdypende beskrivelse av sine subjektive oppfatninger rundt det undersøkte temaet, og på denne måten frembringe ideer og peke på forhold som forskeren kanskje ikke hadde vurdert (Tjora, 2017). Selv om en slik nærhet og fleksibilitet vil være en fordel for å danne en dypere forståelse for fenomener og kunne forstå samfunnsrelaterte forhold kan det også gi begrensninger i forskningen. Fleksibilitet gjør det nemlig besværlig å sammenligne data fra ulike enheter. Dataen kan tilkomme med ulikt grunnlag i problemforståelse hos informantene, og ulike forhold under datainnsamling (Holme & Solvang, 1996, s. 77). Forskerens rolle, tanker og forståelser vil utvilsomt også kunne påvirke forskningsstudiene, hvilket gjør refleksivitet til et betydningsfull aspekt å ha i mente under forskningsprosjektet. Det innebærer en bevissthet om ens egne perspektiver, fordommer, verdier og innflytelse (Tjora, 2017). Det er derfor vesentlig at jeg som forsker anerkjenner min rolle og påvirkning i forskningsprosessen, og tar hensyn til hvordan mine egne erfaringer kan påvirke tolkningen av data eller resultater (s. 251). En begrensning i den kvalitative metode er videre dens manglende evne til å generalisere. Altså vil ikke en kvalitativ studie på samme måte som en kvantitativ skape overførbarhet til andre situasjoner (Holme & Solvang, 1996). I tillegg vil det i de fleste tilfeller, av ressursmessige og hensyn til oversikt, være mest hensiktsmessig med et mer konsentrert antall informanter eller dataenheter (s. 76). Dette fordi det gjerne er tidkrevende å eksempelvis skulle transkribere og analysere intervjuer.

Ved bruk av kvalitativ metode medfølger altså noen begrensninger så vell som fordeler. Det er derfor fordelaktig å være dem bevisst i metodevalg for sitt forskningsprosjekt. I tillegg følger det en rekke metoder for innsamling av data, hvor jeg i det følgende vil redegjøre for hvordan jeg har gått frem for innsamling av data.

## 3.2 Metode for innsamling av data

Et troverdig informasjonsgrunnlag, valide og reliable data vil være essensielle for all empirisk forskning. Fremgangsmåter og strategier for å samle inn slik data avhenger igjen av hva det er man ønsker å finne ut av med studien sin. Valg av metode for datainnsamling gjenspeiler således hvilken metode som vil frembringe mest mulig formålstjenlig data (Befring, 2002). I studien har jeg valgt å anvende intervju som metode for datainnsamling, da jeg ønsket å undersøke informantenes erfaringer, meninger og holdninger rundt et fenomen.

### 3.2.1 Semistrukturert intervju og intervjuguide

Intervjuet er den mest utbredte metoden for datainnsamling innenfor kvalitativ forskning (Tjora, 2017). De brukes i all hovedsak i forskning som ikke produserer objektive eller kvantifiserbare data (Adams, 2010). Semistrukturerte intervjuer har som mål å utforske informantenes dyptgående forståelser og de betydningene de tillegger sine opplevelser (s. 18). Slike intervjuer kan beskrives som samtaler der utfallet er et samprodukt av forsker og informant. Det kan således trekkes paralleller mellom det semistrukturerte intervjuet og vanlig konversasjon (Adams, 2010). Imidlertid har det semistrukturerte intervjuet et forutbestemt tema og en rekke hovedspørsmål. Disse kan omformuleres avhengig av intervjusituasjonen, og gjerne følges opp med oppfølgingsspørsmål for å få et dypere innblikk i informantens tanker og erfaringer (Ryen, 2002). Med dette som utgangspunkt har jeg valgt å anvende semistrukturerte intervjuer, da dette som datainnsamlingsmetode er basert på et fenomenologisk perspektiv (Tjora, 2017). Dette gjorde at jeg gjennom forhåndsdefinerte spørsmål kunne undersøke informantenes erfaringer og tanker omkring studiens tematikk, men la dem fritt dele sine erfaringer, holdninger og oppfatninger rundt spørsmålene. I tillegg kunne jeg stille oppfølgingsspørsmål for å følge opp og utforske svarene deres (Silverman, 2019). Den åpne dialogen i form av den fleksible og frie samtalen blir i kvalitativ forskning en betydningsfull innfallsvinkel til datainnsamling (Befring, 2002, s. 73). Jeg har anvendt både ansikt-til-ansikt-intervjuer og digitale video-intervjuer gjennom samhandlingsverktøyet Zoom. Gjennom det semistrukturerte intervju kan man samle data gjennom en personlig og organisk situasjon. Siden intervjuformen ligner mye på vanlig konversasjon gir det rom for at informanten kan snakke fritt, uten å være låst til tydelig definerte og klare spørsmål, som heller kan oppleves mer mekanisk og strukturert (Chauhan, 2022). Dermed blir det semistrukturerte intervjuet et naturalistisk og mindre strukturert verktøy for datainnsamling (Alshenqee, 2014). På denne måten kan man lettere få frem mer utfyllende informasjon om informantens tanker og erfaringer, som igjen gjør at man kan få en dypere forståelse av det fenomenet eller temaet man undersøker (s. 40).

En betydningsfull grunn til at jeg har anvendt nettopp semistrukturert intervju er at det lar informanten svare på sine egne premisser og på den måten de selv tenker og artikulere seg på (Qu & Dumay, 2011). Fordelen er da at temaer eller utgangspunkter for samtalen dekkes fleksibelt i en flytende struktur som tillater at uventede spørsmål kan oppstå. Dette er en fordel når jeg nettopp ønsker å undersøke og forstå hvordan informanten oppfatter den sosiale verden (Qu & Dumay, 2011). Videre vil man gjennom intervjuet, og konversasjonen, kunne legge til rette for den omtalte personlige relasjonen mellom forsker og informant. På denne måten kan det oppstå et godt forsker-informant-samarbeid og tillit, samt føre til mer åpne og utfyllende svar (Opdenakker, 2006).

Er intervjuet imidlertid preget av for definerte og forhåndsstrukturerte spørsmål kan det gå imot det semistrukturerte intervjuets hensikt om å fange opp informantens perspektiver og er erfaringer. En for fast struktur kan dermed føre til at interaksjonen mellom forsker og informant blir for låst til at man kan fange opp viktige fenomener. Derfor vil åpne spørsmål være fordelaktig for å unngå at intervjuet tenderer mot å bli en mekanisk interaksjon (Ryen, 2002, s. 97). På bakgrunn av dette har jeg utarbeidet intervjuguiden med åpne spørsmål (Se vedlegg 1), slik at den ikke legger noen føringer på hvordan og hva informanten skal svare. En viss grad av struktur bidrar imidlertid til at man unngår å samle inn unødig eller overflødig informasjon, som på sikt reduserer analysens kraft (s. 97). I utarbeidelsen av intervjuguiden har jeg fulgt Tjoras (2017) tredelte struktur; oppvarming, refleksjon og avrundning. Mer om hva disse tre delene innebærer vil jeg komme tilbake til i avsnittet om gjennomføring av intervju. Intervjuguiden er videre konstruert med en overordnet struktur og tematikk for å besvare studiens problemstilling, og sikre en balanse mellom struktur og fleksibilitet. Fordelen ved å ha anvendt et semistrukturert intervju er som nevnt muligheten til å kunne omformulere spørsmålene underveis i intervjuet. På denne måten kunne jeg på best mulig måte tilpasse intervjuet og spørsmålene ut ifra omstendighetene, slik at jeg fikk åpne og utfyllende svar. Dette for å tillate at informantene kunne artikulere seg og svare så organisk som mulig på de spørsmålene jeg stilte (Ryen, 2002, s. 99). I forkant av intervjuene avholdt jeg et testintervju på en arbeidstaker innenfor mitt eget nettverk, for å få et inntrykk av hvorvidt spørsmålene var for ledende eller åpne nok til å produsere åpne og utfyllende svar. Det ble klart for meg at jeg var nødt til å gjøre noen justeringer i henhold til hvordan spørsmålene formuleres for å unngå at de var for ledende. Ulempen ved slike spørsmål er at de kan påvirke retningen til intervjuet. Ledende spørsmål sender informanten termer som implisitt forventes å beskrives. Problemet med dette er at informanten stilles litt til "veggs". Informanten blir da på en måte tvunget til å akseptere forskerens syn, hvor det ideelt sett bør være informanten selv som velger hvordan de artikulerer seg (Ryen, 2002, s. 108).

### 3.2.2 Utvalg og rekrutering av deltakere

Utvalgsprosessen er mangslungen. Man er ikke bare nødt til å tenke på hvem som kan delta i studien, men også miljøer hvor det man vil undersøkes, kan undersøkes (Ryen, 2002). Da denne studien har en fenomenologisk tilnærming vil det være lite hensiktsmessig å trekke et randomisert utvalg. For å få innsikt i fenomenet og tematikken relevant for problemstillingen har jeg hatt en strategisk utvelgelse av informanter. Det vil si at jeg har rekruttert informanter som kan uttale seg om, og gi beskrivelser av det aktuelle temaet og for studien (Silverman, 2019; Tjora, 2017). Gjennom en strategisk utvelgelsesstrategi har jeg hatt noen kriterier for hva som kvalifiserer til deltakelse i studien:

- Du må være arbeidstaker.
- Du har ikke en leder/sjefsrolle.

Utvalget bestod av fem deltakere fra ulike sektorer, henholdsvis to ingeniører, to innenfor salg/service og en innenfor markedsføring. En større utvalgsstørrelse kan ha begrensninger i form av at man når et metningspunkt (Ryen, 2002). Det vil si at man til slutt ikke innhenter ny informasjon, men at man får gjentagende informasjon. Dette avhenger selvfølgelig av studiets omfang og hva som undersøkes (s. 93). Jeg anslo at en utvalgsstørrelse på fem informanter ville være adekvat med tanke på studiens omfang og tidsbegrensninger, og at dette ville gi tilstrekkelig data i henhold til studiens tematikk og

problemstilling. For å rekruttere deltakere til studien har jeg som beskrevet av Ryen (2002) gått via eget nettverk for å nå ut til aktuelle informanter. Det har vært som målsetning å ikke ha noe personlig kjennskap til informantene, slik at eksiterende relasjoner ikke skulle farge intervjuet på noen måte. Jeg har videre sendt ved et informasjonsskriv (se vedlegg 3) om studiens hensikt og tematikk slik at jeg som forsker ikke blir for perifer for de aktuelle informantene. Slik som Ryen (2002) videre beskriver begynner relasjonsbyggingen allerede når informanten får høre om prosjektet. Tilnærmingen til rekruttering kan også omtales som et tilgjengelighetsutvalg. På denne måten har det både vært en strategisk utvelgelse, samtidig som jeg har hatt en tilgjengelighetsstrategi. Det vil si at informantene både har vært tilgjengelige, samtidig som de kan utale seg om studiens tematikk og problemstilling (Ryen, 2002, s. 85). En fordel ved en tilgjengelighetstilnærming til utvalget er at det er en enkel og effektiv metode for rekruttering (Gill, 2020). Imidlertid ligger det også begrensinger i å utelukkende basere seg på denne tilnærmingen; utvalget vil ikke nødvendigvis kunne gi den beste informasjonen om temaet som undersøkes (s. 580). Nettopp derfor har jeg i tillegg hatt en strategisk utvelgelsesstrategi hvor jeg har fulgt de nevnte kriteriene for deltakelse. I tillegg har jeg forsøkt å oppnå enn viss bredde i utvalget i henhold til alder, arbeidserfaring og bransje/sector.

### 3.2.3 Gjennomføring av intervju og transkribering

Jeg hadde som mål å gjennomføre fem intervjuer. I perioden mars til april 2024 avholdt jeg fem individuelle intervjuer. I forkant av intervjuet sendte jeg som nevnt ut et informasjonsskriv om prosessen rundt intervjuet, med tanke på lydopptak, behandling av data, personvern, anonymitet, frivillighet ved deltagelse, muligheten til å trekke seg, samt et skriftlig samtykke fra informanten (se vedlegg 3). Intervjuet kan utformes og gjennomføres på en rekke måter, men jeg har som nevnt fulgt Tjoras (2017) tredelte struktur. Dette betyr at jeg innledningsvis åpnet med noen oppvarmings spørsmål som ikke krever mye refleksjon, og fremstår ufarlige og uformelle for å etablere en relasjon mellom meg og informant. I hoveddelen av intervjuet stilte jeg refleksjonsspørsmål. Disse danner kjernen i intervjuet, og omhandler tematikken rundt problemstillingen jeg ville at informantene skulle reflektere rundt. Det er også denne delen som utgjorde mesteparten av intervjuet. Spørsmålene var preget av åpne spørsmål, med oppfølgingsspørsmål for å gå i dybden av opplevelsene og erfaringene til informantene. Fordelen ved å ha anvendt et semistrukturert intervju har vært, som tidligere nevnt, muligheten til også å kunne omformulere spørsmålene underveis i intervjuet. På denne måten på kunne jeg tilpasse intervjuet og spørsmålene ut ifra omstendighetene, slik at jeg fikk åpne og utfyllende svar. Dette for å tillate at informantene kan artikulere seg og svare så organisk som mulig på de spørsmålene jeg stilte (Ryen, 2002, s. 99). I enkelte intervjusituasjoner var det, slik som Tjora (2017) beskriver, hensiktsmessig å avvente oppfølgingsspørsmål. Med dette menes at jeg ventet og lot det oppstå en tilsynelatende "pinlig" stillhet før informanten selv kom med tillegg eller utdypet sine svar. Til slutt hadde jeg et avrundings spørsmål for å la informanten ta opp eventuelle temaer eller tanker de eventuelt ønsket å snakke om, men ikke hadde fått anledning til underveis i intervjuet. Etter dette ledet jeg informanten ut av refleksjonsmodus ved å informere om prosjektets videre gang og gjenta informasjon om hvordan dataen behandles under og etter avsluttet prosjekt (Tjora, 2017).

Tjora (2017) beskriver at det vil være fordelaktig å gjennomføre intervjuet på lokasjoner som oppleves komfortabelt for informanten, og hvor man kan sitte uforstyrret. Derfor ble de to fysiske intervjuene avholdt på grupperom på campus, da dette var kjente



omgivelser for begge informantene. Gjennom alle intervjuene har jeg tatt lydopptak. Dette gjorde at jeg gjennom intervjuet kunne fokusere på det som informanten snakker om og følge opp med eventuelle oppfølgingsspørsmål, med visshet om at jeg får med meg det som blir sagt (Tjora, 2017). Ved å avholde intervjuene på lukkede grupperom forhindret jeg forekomst av støy fra omgivelsene, som kan være en fare for opptaks kvaliteten (Tjora, 2017). Jeg har også som nevnt valgt å bruke en digital løsning i form av Zoom. Digitale løsninger kan for enkelte gjøre det mer trygt eller komfortabelt å dele sine erfaringer og tanker med meg som forsker, når man er mer distansert og befinner seg i kjente omgivelser (Irani, 2019). Video-intervjuer genererer både lyd og bilde, og i den anledning så jeg det tilstrekkelig å kun gjøre opptak av lyd, da jeg mente dette ville gi tilstrekkelig data. Videre er intervju som datainnsamlingsmetode svært tidkrevende. Det har vært en omfattende prosess som begynte med å etablere tilgang, kontakte potensielle deltakere til studien, gjennomføre selve intervjuet, transkribere dataen som er samlet inn, og deretter analysere dem (Alsaawi, 2014). Bruk av digitale løsninger gjorde dermed at jeg kunne avholde intervjuer over større geografiske distanser. På den måten kunne jeg rekruttere informanter fra en større populasjon da jeg ikke kun måtte forhold meg til geografisk tilgjengelige informanter (Irani, 2019; Opdenakker, 2006). Eksempelvis har jeg gjennomført intervjuer med informanter bosatt i en annen storby, hvor jeg selv befinner meg i Trondheim. Bruk av video-intervju tilrettela således for mer fleksibilitet i planlegging, både for meg og for informanten (Irani, 2019). Den digitale løsning har på denne måten vært svært tids- og kostnadsbesparende. En begrensning ved bruk av digitale løsninger er imidlertid at man ikke selv stiller med intervjulokale. Det vil si at muligheten til å fasilitere for- og skape en god atmosfære utfordres. Jeg har dermed ikke kontroll over hva som skjer i omgivelsene til informanten, hvilket potensielt kan påvirke informantens svar basert på eventuelle distraksjoner i omgivelsene (Irani, 2019; Opdenakker, 2006). Videre gjorde jeg meg bevisst de tekniske utfordringene som kan oppstå under et digitalt intervju hvor for eksempel teknologien kunne svikte og lyd og bilde kunne bli uklart og hakkete. Dette kunne dermed påvirket både opptaks kvaliteten og selve intervjusituasjonen (Irani, 2019). I tillegg var det ikke sikkert alle informantene hadde tilgang til det tekniske usyret som kreves for å gjennomføre intervjuet, eller var komfortabel med å anvende en digital løsning (s. 5). Informantene var imidlertid svært vant med å samhandle digitalt, og var komfortable med å avholde intervjuet digitalt.

Behandling av data foregikk på så måte at all data ble lagret på NTNUs fillagringsområde NICE-1. Dette er et lagringsområde som gir bedre skjerming av data som lagres der, hvor man må koble seg opp via vpn med tofaktorautentisering for å bruke lagringsområdet. Her lagret jeg de transkriberte intervjuene. Opptak av intervju ble gjort via Nettskjemas diktafon-app. Nettskjema er en sikker løsning for datainnsamling, hvor lydopptakene også ble lagret. Etter gjennomført opptak ble intervjuet automatisk transkribert via en KI (kunstig intelligens) løsning som tilbys via Nettskjema. Da denne løsningen ga noe ufullstendige transkripsjoner var jeg nødt til å lytte til opptakene for deretter å gjennomgå og revidere de passasjene som var feiltranskribert. Ved å transkribere intervjuene i sin helhet får man et høyere detaljnivå, som vil være fordelaktig i analyseprosessen (Tjora, 2017).

### 3.3 Analyse av data

Analyseprosessen er en gjerne en rotete, tidkrevende, ikke-lineær og kreativ prosess, hvor det lett kan forekomme tvil (Ryen, 2002). Det er en prosess med formål om å bringe orden, struktur og mening til de innsamlede dataene (s. 145). Arbeidet med

analysen har som nevnt fulgt en induktiv tilnærming. Dette innebærer å bevege seg fra det konkrete til det generelle. Med andre ord fra empiri til en sammenhengende helhet (Silverman, 2019). Dette betyr altså at meningsinnholdet dannes på bakgrunn av informanternes erfaringer og opplevelser som de har delt gjennom intervjuene. Arbeidet med analyse har samtidig vært basert på teori, hvor spørsmålene i intervjuguiden har dannet noe av grunnlaget for utarbeidelse av noen av temaene i analysen.

Videre har jeg som nevnt innledningsvis i kapittelet anvendt en tematisk analyse. Dette er en metode som brukes for å identifisere, analysere og rapportere mønstre eller temaer i dataen (Braun & Clarke, 2006). Jeg har fulgt stegene til Braun & Clarke (2006) som gjennom 6 steg beskriver metoden:

1. *Bli kjent med datamaterialet:* Her inngår flere gjennomlesninger hvor man søker etter mønstre og mening, og underveis noterer ned tanker rundt dataen. Transkriberingen inngår også i denne delen.
2. *Kodegenerering:* Her kodes interessante trekk ved transkripsjonen på en systematisk måte over hele datasettet.
3. *Undersøke kategorier:* Sortere kodene i kategorier ut ifra identifiserte mønstre.
4. *Gjennomgå kategorier:* Her gjennomgår man kategoriene og forbedrer dem. Enkelte kategorier kan sammenslås til én kategori, mens andre kan fjernes om de ikke samsvarer med studiens problemstilling.
5. *Definere og navngi temaer:* Genere klare definisjoner, og finne kjernen i hver kategori.
6. *Produsere tekst på bakgrunn av analysen:* Analysen fullføres, og man begynner å skrive rapport/tekst. Målet er å gi en presis gjenfortelling av kjernen i det lengre datasettet, for å vise verdien og gyldigheten av analysen.

### 3.3.1 Koding av datasett

Første ledd i kodingen startet ved transkribering av intervjuene. Gjennom denne prosessen ble jeg bedre kjent med datamaterialet. Transkripsjonen utgjorde om lag 30 sider tekstdata. Etter transkripsjon av alle intervju gikk jeg tilbake og leste gjennom tekstdataen for å gjøre meg opp tanker om mønstre i dataen. Her begynner også kodingen, som foregikk slik at jeg la det transkriberte intervjuet i en matrise i Word, fordelt på to kolonner. En kolonne for hele transkripsjonen, den andre for kodene. Målet med kodingen er først og fremst å ekstrahere essensen i det empiriske materialet (Tjora, 2017). Dernest å organisere rådataen og finne meningsbærende enheter, samt å redusere dets omfang (Braun & Clarke, 2006; Ryen, 2002). De ulike kodene danner også grunnlaget for sammenligning og dannelse av kategorier. Vanligvis betegnes koder gjerne som kodeord. Imidlertid sier for generelle koder som sådan ikke mer enn hva intervjuet handler om. Forankring i det Tjora (2017) kaller empirinær koding vil således være fordelaktig for å forstå hva det er informanternes faktisk sier. Jeg har derfor utarbeidet koder som er basert på informanternes beskrivelser (Se tabell 1). Helt konkret kunne kodene være forkortede eller direkte utsagn fra informanternes. I tillegg tar intervjuet utgangspunkt i en intervjuguide som også fungerer som en faktor for dannelse av mønstre i dataen.

<b>Datautdrag:</b>	<b>Koder:</b>
<p><i>F: Hva er det du opplever som spesielt viktige forhold for trivsel på jobb?</i></p> <p>I: Det er litt av det vi har vært inne på nå. Én, å ha gode... <b>Et arbeid som du trives med. Som du liker å gjøre.</b> Som gir deg energi. Det skaper trivsel for meg. <b>Og så er det de jeg jobber sammen med. Kolleger.</b> De skaper trivsel. <b>Det synes jeg er viktig. At man har en løs og ledig kommunikasjon, og man kan ha det gøy samtidig som man kan være alvorlig.</b></p>	<p>Et arbeid som du trives med. Som du liker å gjøre.</p> <p>Og så er det de jeg jobber sammen med. Kolleger</p> <p>Det synes jeg er viktig. At man har en løs og ledig kommunikasjon, og man kan ha det gøy samtidig som man kan være alvorlig.</p>

**Tabell 1 Eksempel på koding av datamaterialet**

### 3.3.2 Kategorier og temaer

Kodingen av transkripsjonene genererte en betydelig andel koder. Steget videre var dermed å redusere og organisere disse kodene basert på identifiserte mønstre (Ryen, 2002). Dette ble gjort ved å samle koder som har en tematisk sammenheng (se tabell 2), samt å luke ut de kodene som viste seg å være irrelevant for kategoriene. De ulike kategoriene former en tematisk struktur for analysen, og som hovedregel vil kategoriene danne grunnlaget for hva man utvikler videre til temaer (Tjora, 2017). Gruppering av koder til kategorier er dermed et arbeid som starter i det induktive, og beveger seg inn i teorier eller tidligere forskning (s. 211).

<b>Koder:</b>	<b>Kategorier:</b>
<p>Et arbeid som du trives med. Som du liker å gjøre.</p> <p>Og så er det de jeg jobber sammen med. Kolleger.</p> <p>Det synes jeg er viktig. At man har en løs og ledig kommunikasjon, og man kan ha det gøy samtidig som man kan være alvorlig.</p>	<p>Felleskap og Tilhørighet</p>

**Tabell 2 klassifisering av kategorier**

Utarbeidelse av kategorier er en iterativ prosess, hvor man går tilbake i datamaterialet og ser over koder og kategorier, og på den måten kan man bli bevisst på nye mønstre som er relevant for studien (Ryen, 2002). Hvert av de fem individuelle intervjuene genererte en rekke ulike kategorier. Jeg samlet alle kategoriene fra hvert intervju i en ny matrise i Word. Basert på kodelikhet flettet jeg sammen de innledende kategoriene til seks ulike kategorier. Enkelte kategorier ble fjernet helt da de ikke inneholdt nok data, eller var irrelevant i henhold til studiens problemstilling. De endelige kategoriene dannet således grunnlaget for temaene (Se tabell 3). Grundig utvalgte temaer er med å sikre validitet, ved at forskningsresultatene formidles sammenhengende og tydelig. Derfor ble hver kategori utarbeidet med utgangspunkt i det overordnede problemområdet for

studien. I forlengelsen av dette ble kategoriene omformulert til fem separate temaer. Med grobunn i hovedtemaene dannes også undertemaer for å støtte opp om og strukturere de større temaene hierarkisk (Braun & Clarke, 2006).

Kjerne kategorier	Temaer:	Undertema
Medbestemmelse og autonomi	Arbeidsfellesskap	Samarbeid, fellesskap, tilhørighet
Sosiale relasjoner	Bruk av kompetanse	Arbeidsoppgaver, variasjon og autonomi
Fellesskap, tilhørighet og samarbeid	Spenningsfeltet mellom arbeidsfellesskap og bruk av kompetanse	Trygt å feile
Feil og trygghet		Medbestemmelse
Stress og balanse mellom arbeid og hjem		Stress og work-life balance
Kompetansebruk		

**Tabell 3 utvikling av tema og undertema**

### 3.3.3 Skriveprosessen som forlengelse av analysen

Siste fase i forskningsprosessen, og analysen, markeres ved å skrive ut funnene fra datainnsamlingen. Målet med dette skrivearbeidet er å formidle de fortellingene som kommer frem i dataen på en overbevisende måte som viser gyldigheten og betydningen av analysen (Braun & Clarke, 2006). Formidlingen av resultatene vil fordelaktig presenteres på en konsis, sammenhengende, logisk og engasjerende måte. Dette presenteres i sammenheng med datautdrag fra informantene, som følger prinsippet om å være empirinær (Tjora, 2017), og som best mulig fanger essensene av poengene ved de ulike temaene (s. 93). Skriveprosessen, i likhet med utarbeidelse av kategorier, er en iterativ prosess, hvor man beveger seg frem og tilbake i datamaterialet (Braun & Clarke, 2006). På denne måten oppdager man nye mønstre i datasettet, og narrativ videreutvikles.

## 3.4 Studiets kvalitet

Synet på hva som er god kvalitativ forskning er et omdiskutert tema. Enkelte retter kritikk mot kvalitativ forskning og mener det er få eller ingen holdepunkter for hva som skiller god forskning fra mindre god (Ryen, 2002). I dette kapitlet vil jeg presentere kvalitetskriteriene jeg har forholdt meg til gjennom denne kvalitative studien. Nærmere bestemt de tre mest kjente kriteriene som indikerer kvalitet; *reliabilitet* (pålitelighet), *validitet* (gyldighet) og *generaliserbarhet* (overførbarhet) (Tjora, 2017).

### 3.4.1 Pålitelighet

I vitenskapelig forskning er man opptatt av pålitelighet i forskningen. Det refererer vanligvis til i hvilken grad resultatene fra en forskningsstudie er uavhengige av tilfeldige omstendigheter (Silverman, 2019). Det vil si i hvilken grad fremtidige forskere kan gjenta forskningsprosjektet og oppnå de samme resultatene, tolkningene og påstandene (s. 89). Selv om dette ligner en mer kvantitativ tilnærming, er det likevel måter å sikre troverdighet i kvalitativ forskning. Det oppnås gjerne ved å holde forskningsprosessen transparent. Dette har jeg gjort ved å beskrive forskningsstrategien

og dataanalysen (Tjora, 2017). Det innebærer at jeg har holdt en rød tråd, eller sammenheng gjennom forskningsprosjektet, hvor man presenterer alle leddene fra intervju til koding og analyse, og koblingen mellom empiri og teori (Ryen, 2002). Videre gjennom det som kalles 'low-inference-descriptors'. Dette referer til at data er så konkret som mulig, inkludert ordrett gjengivelse av hva informantene sier, i stedet for forskerens rekonstruksjon av den generelle betydningen (Silverman, 2019, s. 90). Ulempen ved det sistnevnte er at det åpner for forskerens personlige perspektiver, som kan påvirke dataen og resultatene. Ved å være ordrett i transkripsjon tilrettelegger man for tekstnær eller empirinær koding (Tjora, 2017). Dette ble ivarettatt ved at jeg som nevnt reviderte det KI transkribert datasettet. Det lar seg likevel ikke gjøre å være fullstendig nøytral i kvalitativ metode. Mitt engasjement og forståelse som forsker påvirker både valg av tema for studien, hvilke teori og faglitteratur jeg har anvendt, og hvordan data tolkes og analyseres (Tjora, 2017). Dette kan imidlertid fungere som en ressurs i studien, med forbehold om at det redegjøres for. Derfor er det fordelaktig med refleksivitet, som jeg tidligere har vært inne på, innebærer en bevissthet om ens egne perspektiver, forutinntatthet, verdier og innflytelse på studien (Tjora, 2017). Jeg vil belyse aspektet om min rolle som forsker nærmere i avsnittet om etiske betraktninger.

Valg av deltakere til studien spiller også en rolle for pålitelighet, både med tanke på hvorfor de har blitt valgt og hvilke relasjon det er mellom forsker og informant (Tjora, 2017). Med utgangspunkt i kriteriene for deltakelse, samt studiens problemstilling, var muligheten for deltakelse i studien stor. Dette anser jeg som en fordel da studien tillater for en rekke ulike erfaringer og opplevelser i henhold til tematikk og problemstilling. Med dette som utgangspunkt har jeg derfor som nevnt hatt ambisjoner om at utvalget representerer ulike aldersgrupper og arbeidserfaring, nettopp for å nå et bredt omfang av erfaringer. Dette kan også kalles et pragmatisk valg, og på bakgrunn av dette valgte jeg en strategisk utvelgelsesstrategi for å nå et bredt representativt av informanter (Tjora, 2017). Jeg har etter beste evne forsøkt å opprettholde en god balanse mellom transparens i studien og ivaretagelse av anonymitet av informantene. Eksempelvis ved å sensurere enkelte parametere som kan brukes til å identifisere informantene. Som for eksempel ved å fjerne navn.

### 3.4.2 Gyldighet

Man snakker gjerne om to typer gyldighet i samfunnsvitenskapen: *intern* og *ekstern*. Intern gyldighet referer til hvilken grad man rent faktisk måler det studien har til hensikt å måle (Alshenqeti, 2014). Det handler om en logisk sammenheng mellom prosjektets utforming og funn, og de spørsmål man søker å finne svar på (Tjora, 2017). Ekstern gyldighet handler om funnens generaliserbarhet. For å styrke studiens gyldighet vil da faktorer som forskerens holdninger og synspunkter være av betydning. Det betyr at man bør unngå å søke svar som støtter ens forutinntatte oppfatninger og være konkret om hva intervjuet handler om (Alshenqeti, 2014). Videre kan studien styrkes ved å tydeliggjøre de valg som foretas gjennom forskningsprosjektet. Dette innebærer metodiske valg og teoretiske forankring (Tjora, 2017). På denne måten inviteres leseren til kritisk å ta stilling til forskningens relevans og presisjon (s. 234). Valg av intervju som datainnsamlingsmetode falt eksempelvis på bakgrunn av studiens problemstilling om arbeidstakeres erfaringer og opplevelser. Observasjonsstudier som metode for datainnsamling kunne for eksempel vært en mindre hensiktsmessig metode å undersøke problemstillingen. Det innebærer videre at som forsker vil det være fordelaktig å følge teknikker som vil bidra til å opprettholde pålitelighet og gyldighet gjennom intervjuet. Dette kan man oppnå ved blant annet å unngå å stille ledende spørsmål, gjennomføre et

testintervju og gi informantene mulighet til å oppsummere eller tydeliggjøre de uttalelsene de har hatt, samt ta opp temaer som ikke har blitt diskutert (Alshenqee, 2014). En annen måte gyldigheten kan styrkes er ved å sende presentasjon av funn til studiens informanter for å etterprøve om de kategoriene som er dannet stemmer overens med hva informantene sa (Silverman, 2019). Dette kan imidlertid påvirkes av tidsbegrensninger. Studiens gyldighet kan videre styrkes ved å knytte den opp til tidligere forskning (Tjora, 2017), gjennom teoretisk triangulering, som betyr at man anvender ulike teoretiske perspektiver for å analysere dataene. Ved å se til ulike teoretiske synsvinkler kan man få en dypere innsikt i studiets undersøkte fenomen (s. 234).

### 3.4.3 Generaliserbarhet

Hvorvidt det er mulig å generalisere, om det i det hele tatt er nødvendig, eller hvordan man generaliserer kvalitativ forskning har vært et lenge diskutert tema (Tjora, 2017). Enkelte forskere referer til overførbarhet snarere en generalisering, hvor dette illustrerer hvorvidt funn i ens studie kan overføres til andre sammenhenger (s. 238). Generaliserbarhet i konteksten av kvalitativ forskning dreier seg i likhet med overførbarhet også om funnene som forekommer kan overføres, og på den måten gjelde for andre settinger, kontekster eller informanter (Tjora, 2017). Med andre ord om funn fra én studie kan gi indikasjoner om hva som vil skje i en annen situasjon (s. 245). På den måten kan generaliserbarhet relateres til graden av transparens i studien. For å styrke generaliserbarhet i kvalitative studier er det derfor viktig med tydelige og gjennomtenkte beskrivelser av funnene fra studien (Stalmeijer et al., 2024). Videre underbygges generaliserbarhet ved å vise til anvendbarhet. Dette referer til relevansen av forskningsfunnene, og vektlegger tilstrekkelig informasjon for å kunne gi leseren anledning til å vurdere anvendbarheten (Tracy, 2010). Dette inkluderer å avklare hva studiens problemområde/emne er, hvorfor det er viktig, hvem det handler om og hvem det kan være relevant for. Dette kan også relateres til det Tjora (2017) referer til som naturalistisk generalisering, som handler om en såpass godt redegjort rapportering av detaljene i forskningen at leseren selv kan vurdere hvorvidt funnene vil ha gyldighet i andre settinger. I tillegg er det viktig å stille seg kritisk til egen forskning, hvor man synliggjør eventuelle svakheter ved studien (Tjora, 2017).

### 3.4.4 Etske betraktninger

Ryen (2002) viser til to etiske aspekter man må være bevisst under kvalitativ forskning: *informert samtykke* og *konfidensialitet*. Samtykke referer til at studiets deltakere skal motta detaljert informasjon om studiets hensikt og tema slik at de vet nøyaktig hva det er de samtykker til. I tillegg er det vesentlig at samtykket er formulert på så måte at det ikke er tvil om hva det vil si å delta (Silverman, 2019). I henhold til dette sendt jeg i forkant av intervjuene ut et informasjonsskriv (se vedlegg 3) til alle studiets deltakere. Dette beskrev formålet med prosjektet og rettigheter man har som deltaker (Ryen, 2002). Inkludert i skrevet lå det også en samtykkeerklæring. I forkant av intervjuene hadde informantene lest gjennom skrevet og skrevet under på at de samtykket til deltakelse og var innforstått med hva studien handler om, og deres rettigheter. De var også fortrolig med hva det vil si å delta, med tanke på konfidensialitet, opptak og bearbeidelse av intervjumaterialet i etterkant av intervjuet. Innen jeg begynte med intervjuet gjennomgikk jeg hovedmomentene i samtykkeskrivet slik at det ikke skulle være noen tvil om hva informanten hadde samtykket til. Skrevet informerte også om at det til enhver tid var lov å avslutte og trekke seg fra intervjuet, også etter at intervjuet var gjennomført, og at opptak og transkripsjon slettes etter prosjektets sluttdato (1. juni,

2024) (Tjora, 2017). Innen jeg satte i gang med masterprosjektet hadde jeg søkt tillatelse fra Sikt (Kunnskapssektorens tjenesteleverandør) til å innhente og lagre data fra intervjuene. Inkludert i søknaden la jeg ved prosjektets hensikt og intervjuguide. Konfidensialitet handler videre om at studiets deltakere sin identitet skal være beskyttet, uavhengig av om prosjektet omhandler tilsynelatende lite sensitive eller "delikate" temaer (Silverman, 2019). Dette referer til at datamaterialet ikke skal brukes utover det som er fastlagt på forhånd av intervjuet, samt at informantene ikke skal kunne gjenkjennes. Dette ble ivare tatt ved at jeg informerte om hvordan opplysningene deres ble behandlet, videre gjennom fiktive navn i transkribering og videre arbeid med oppgaven. I tillegg har all innsamlet data som nevnt blitt lagret på en kryptert database og slettet etter at studien var avsluttet.

I kvalitative undersøkelser vil forskeren selv være det viktigste leddet i datainnsamlingen (Ryen, 2002). I forlengelsen av betraktningene fra de foregående kapitlene vil min rolle som forsker være avgjørende, både for den vitenskapelige kvaliteten, samt de etiske valgene som foretas underveis i studien. I tillegg er forskeren en del av opplevelsen som blir studert, og forskerens verdier spiller en rolle i undersøkelsen, som er av betydning når man har en fenomenologisk tilnærming (Grossoehme, 2014). Min rolle som forsker, bakgrunn og forståelse er alle forhold som har betydning for valg av forskningsspørsmål og tema for studien. Dette er også forhold som utvilsomt også kan påvirke tolkningen av dataen (Tjora, 2017). Det innebærer å være bevisst om at mine perspektiver, verdier, erfaringer og teoretiske antakelser kan påvirke studien. I tillegg til at dataen må anses å finnes "inni" informanten, og min rolle som forsker blir å samle inn dataen slik den er, det vil si unngå at man under selve innsamlingen kommer i skade for å påvirke dem (Ryen, 2002, s. 100). På denne måten blir transparens et betydningsfylt begrep gjennom hele forskningsprosessen, spesielt i henhold til prosedyrene som danner grunnlaget for konklusjoner (Tjora, 2017).

## 4 Presentasjon av funn

I dette kapittelet presenteres oppgavens hovedfunn, basert på empiri fra de fem intervjuene. Intervjuenes formål er å belyse hvilke forhold arbeidstakere opplever som betydningsfulle for trivsel på arbeidsplassen. Funnene beskrives gjennom deskriptive og meningsbærende utsagn fra informantene, som følger Tjoras (2017) empirinære/tekstnære tilnærming. Gjennom analyseprosessen har jeg identifisert mønstre som går igjen i samtlige intervjuer. Et gjennomgående trekk ved datamaterialet er at *arbeidsfellesskap* er av vesentlig betydning for trivsel på arbeidsplassen. Det presenteres videre under overskrift med samme navn. Dernest er forhold knyttet til *kompetansebruk* betydningsfulle, og presenteres under overskriften: Kompetansebruk på jobb. Under hver av disse overskriftene følger flere underoverskrifter. Her beskrives momenter som tilfører hvert tema ytterligere nyanser. Analysen viser også at forhold som har betydning for arbeidstakers trivsel på arbeidsplassen, oppstår i spenningsfeltet mellom de to temaene arbeidsfellesskap og kompetansebruk. Disse presenteres i kapittelets siste avsnitt under overskriften: Trivsel oppstår i spenningsfeltet mellom arbeidsfellesskap og kompetanse.

### 4.1 Arbeidsfellesskap

Som nevnt er betydningen av arbeidsfellesskapet betydningsfullt for samtlige av informantenes opplevelse av trivsel på arbeidsplassen. Arbeidsfellesskapet, bestående av kolleger, samarbeidspartnere og de sosiale samspillene dem imellom spiller en betydelig rolle for informantenes trivsel:

*Men det å ha litt tid til å ikke bare tenke jobb, men også prate om andre ting, det tror jeg er positivt for arbeidsmiljøet. Også det å føle at man er i team da, at du har en fellesskapsfølelse (INF 3).*

Intervjuene viser at interaksjon med kolleger er betydningsfullt for trivsel. Samtlige informanter nevner betydningen av det sosiale miljøet på arbeidsplassen, og hvordan det å samhandle med sine kolleger frembringer en positiv opplevelse av det å være på jobb. I samtaler rundt andre spørsmål i intervjuene som ikke direkte spør om arbeidsfellesskapet, berøres forhold som likevel har betydning for arbeidsfellesskapet. Dette viser at det er paralleller mellom de andre forholdene og arbeidsfellesskap. Med andre ord er betydningen av fellesskap også nært knyttet opp mot de fleste forhold som informantene mener har betydning for trivsel på arbeidsplassen.

#### 4.1.1 Det fysiske arbeidsmiljøets betydning for trivsel

I forlengelsen av arbeidsfellesskapets betydning trekker flere av informantene det fysiske arbeidsmiljøet frem som betydningsfullt:

*Jeg synes det er veldig greit å være på jobb da. Og treffe kolleger og sånt, for det sosiale miljøet synes jeg er viktig. Så det å bare sitte på hjemmekontoret for eksempel, det hadde ikke passet meg i det hele tatt. Jeg liker veldig godt å være på kontoret (INF 5).*

Informanten snakker her om at det å møte på jobb og ha kolleger å samhandle med har stor betydning for arbeidsdagen. Aspekter som hjemmekontor og digitale videomøter



eller telefonsamtaler pekes på som mindre trivselsfremmende forhold i et digitalt arbeidsfellesskap. Det blir dermed tydelig at sosiale forhold ikke bare handler om kollegial samhandling som sådan, men at det ligger et forbehold om fysisk tilstedeværelse bak. Informanten snakker videre om at samtaler og samarbeid med kolleger ikke bare kan løse utfordrende oppgaver, men at dette samtidig også gir en følelse av fellesskap og støtte. På denne måten ser det ut til at det fysiske arbeidsmiljøet er av stor betydning for hvordan informantene samhandler på jobb, og hvordan deres opplevelse av tilhørighet har betydning for trivsel. I tillegg er det verdt å merke seg at informantene foretrekker det fysiske arbeidsmiljøet fremfor hjemmekontor, især når undersøkelser fra SINTEF viser at bruk av hjemmekontor ikke nødvendigvis gjør arbeidstakere mindre produktive (Benjaminsen, 2020).

*Også var det mye hjemmekontor-løsning selv etter COVID. Så man ble egentlig bare sittende på hver sin tue, og følte ikke det var noe fellesskap følelse (...) ganske uavhengig av alle andre. Det synes jeg ble litt kjedelig da (INF 3).*

Disse utsagnene tyder på at informantene foretrekker, og verdsetter det fysiske arbeidsmiljøet på kontoret. Trolig på grunn av det sosiale samspeilet og samarbeidet som følger med det. Det å møtes ansikt til ansikt gir mulighet til å samhandle med andre kolleger, diskutere arbeidsoppgaver og luften problemstillinger, hvilket synes å være viktig for trivselen på arbeidsplassen.

#### 4.1.2 Samarbeid med kollegaer

Den sosiale dimensjonen i arbeidsfellesskapet understreker betydningen av samarbeid og støtte fra kolleger. Gjennomgående i intervjuene påpekes det at det å ha kolleger rundt seg har betydning for gjennomføring av oppgaver i løpet av arbeidsdagen.

*Det er veldig fint å ha folk å spille ball med, for å si det sånn (...) det å ikke ha noen kolleger du kan snakke med om forskjellige ting, da kan det fort ta mye lenger tid å løse oppgaver og sånn. Så det er litt fint at vi kan hjelpe hverandre (INF 5).*

Slik som informanten her beskriver illustrerer det å kunne "spille ball" med hverandre og få hjelp når det trengs, noe som antyder en dynamisk og gjensidig samarbeidsform. I tillegg beskriver det hvordan kolleger kan fungere som en ressurs i å løse arbeidsoppgaver man står overfor i løpet av dagen, samt håndtering av eventuelle utfordringer man støter på. En av informantene, som stort sett jobber alene trekker likevel fram betydningen av samarbeid:

*(...) at man gjør hverandre gode på jobb. Så man hjelper hverandre (...) at man spiller hverandre gode der da, og hjelper hverandre å selge. Sånne ting har litt å si (INF 4).*

Funnene viser at det ikke er utenkelig at gjensidig støtte og samarbeid blant kolleger kan bidra til et godt sosialt arbeidsklima, samt at det kan bidra til å styrke følelsen av tilhørighet til arbeidsplassen. Å ha kolleger å samarbeide med ser ikke bare ut til å gi faglig støtte, men også en mulighet til å dele sine tanker og erfaringer, hvilket kan bidra til å skape et positivt arbeidsmiljø.

#### 4.1.3 Tilhørighet og fellesskap på arbeidsplassen

Informantene peker på en rekke forhold som har sammenheng med arbeidsfellesskapet. Disse forholdene handler om betydningen av tilhørighet. Det dreier seg om tilhørighet som skapes gjennom arbeidet man utfører, men også tilhørighet som skapes gjennom

samvær med menneskene man omgås i løpet av dagen. Flere av utdragene fra informantene fremhever betydningen av det sosiale miljøet og samværet med sine kolleger. I tillegg til at disse forholdene har betydning for problemløsning og samarbeid, bidrar det også til å skape en følelse av tilhørighet, og ikke minst felleskap:

*(...) det å vite at de rundt meg er både sosiale, og at jeg kjenner dem (...) ganske stort fokus på jobben å være samlet, og det å være sosial (...) det føler jeg hjelper med det sosiale, og det viser jo også at folk stiller opp for dem som er rundt seg (INF 1).*

Informanten uttrykker altså at jobb handler om mer en rent faglige aspekter, og at det er et sted hvor kollegial samhandling vektlegges. Hen uttrykker glede over å kunne møte på jobb, samhandle med andre og delta i felles aktiviteter. Analysen har så langt vist at informantene verdsetter muligheter til å få støtte og hjelp fra sine kolleger, noe som utvilsomt frembringer en følelse av å være en del av et samarbeidende og støttende arbeidsmiljø. Informantene ser ut til å verdsette det å tilhøre et team, og er av stor betydning for trivselen, og ikke minst jobbtilfredsheten deres. Forholdet om tilhørighet kan virke å ha en nær sammenheng med det tidligere diskuterte forholdet om fysisk tilstedeværelse. Det virker som at informantene gjerne opplever en sterk tilhørighet ved å fysisk møtes med kolleger, og ha et felles referansepunkt i form av arbeidsplassen. En motsetning til dette ville vært om informantene i større grad ønsket å være på hjemmekontor, noe som kunne antydnet at de opplever mistriksel på arbeidsplassen og det tilhørende arbeidsmiljøet. Selv om informantene har pekt på det faglige aspektet ved tilhørighet og trivsel, nevner de også at det å ha gode sosiale relasjoner til sine kolleger er viktig (Ref. Informant 1 sitt utsagn ovenfor). Videre kan man trekke linjer mellom forholdet om det fysiske arbeidsmiljøet og opplevelsen av trivsel. Ser vi tilbake på utsagnet til informant 5 om det å møte på kontoret fremfor hjemmekontor blir det en klar sammenheng mellom disse forholdene. Det blir dermed tydelig at forholdet mellom tilhørighet til arbeidsplassen og det fysiske arbeidsmiljøet henger sammen; informantene uttaler at det å møte kollegene sine har en større betydning en rent faglige eller "profesjonelle" forhold:

*Men det å ha litt tid til å ikke bare tenke jobb, men også prate om andre ting, det tror jeg er positivt for arbeidsmiljøet. Også det å føle at man er i team da, at du har en fellesskapsfølelse, og at du liksom gjør ting litt sammen, det synes jeg er viktig (INF 3).*

Betydningen av tilhørighet kommer dermed til syne ved at arbeidsplassen blir en arena hvor ansatte møtes for både faglig samarbeid og oppgaveløsning, som i seg selv også kan frembringe en følelse av tilhørighet til arbeidsplassen. Dette ser ut til å handle om at man får felles referanserammer rundt de arbeidsoppgavene man samarbeider om. I tillegg gir informantene antydninger om at de danner mer dyptgående relasjoner til sine kolleger, som strekker seg utover det rent kollegiale:

*Hvis du har en litt kjip dag på jobben, så er det ikke noe ulempe å ha noen gode kollegaer du kan gå og "jasse" litt med i stedet, og så får du en "boost" av det (INF 3).*

Med utgangspunkt i utsagnene fra informanten ligner de kollegiale relasjonene som skildres, på vennskap. I utstrekningen av "felleskapet", samt det å være en del av et sosialt kollegium har man dermed ikke bare fordelene av faglig "sparring" og samarbeid, men også et slags sosialt "sikkerhetsnett". Informant 1 gir uttrykk for at de sosiale

relasjonene hen opplever på jobb strekker seg utover den formelle "kollega" rollen som lett kan oppstå. På denne måten har man en mer dyptgående relasjon til sine kolleger som ligner mer på vennskap enn en rent profesjonell kollega relasjon.

## 4.2 Kompetansebruk på jobb.

Med arbeidsfellesskapet som bakteppe peker informantene på muligheten til å anvende sin kompetanse i arbeidet. Det empiriske materialet viser at de verdsetter muligheten til å bruke egen kompetanse og ferdigheter når de er på jobb:

*Jeg synes det er artig å kunne vise meg frem litt. I hvert fall i yrket jeg jobber, eller spesielt på jobben jeg jobber på, så er det sånn at man skal kunne ganske mye om de forskjellige produktene, og metoder og masse greier. Så det er veldig artig å kunne vise det frem da, når det kommer kunder som spør, og at man opplever at man får det til, og at man vet at det man har lært seg, er noe man kan bruke. Jeg synes det gir meg mer selvtillit på en måte (INF 4).*

Flere av informantene uttrykker også tilfredshet over å kunne løse arbeidsoppgaver basert på den ekspertise de har innenfor deres fagfelt. Dette ser ut til å være med å skape en følelse av mestring og tilfredshet når de på bakgrunn av sin ervervede kompetanse lykkes med å finne løsninger på de problemstillingene de møter i løpet av arbeidsdagen. Utsagn fra informantene tyder på at de både trives med, og setter pris på å ha anledning til å bruke sin kompetanse på innovative måter, for eksempel i forbedringer på arbeidsplassen:

*Nei, det er vel tilbake til kanskje ting som jeg har funnet frem til, som jeg har vært veldig fornøyd med. Sånn som noen av disse mastene som vi bruker, er jo utviklet av Olav Olsen, som er et konsulentfirma, som vi har brukt siden 1980-tallet, tror jeg (...) Så jeg utfordret dem litt grann til å lage optimalisert mast, med mindre sveiser, mindre stål, mindre fundamenter, og så videre. Litt også på grunn av bærekraft da. Men jeg måtte holde dem i hånda, fordi det var akkurat som de ikke klarte å finne frem til ting selv. Så jeg måtte si, "der kan vi ha mindre sveis, der kan vi ha mindre sveis, der kan vi ha mindre bolter". Vi sparer kostnader og vi sparer miljøet. Så gikk de motvillig med på å gå ned på dimensjoner, og så videre. Men til slutt ble det en mast som var mye billigere og mye sterkere enn det vi hadde fra før. Så det var jeg kjempefornøyd med, etter å ha klart å få det prosjektet gjennom (INF 5).*

Utsagnet ovenfor forteller at informanten anvendte sin kompetanse til å forbedre strukturen i satellittmaster, samt utbedre en mer bærekraftig måte å installere dem på. Dette viser hvordan kompetanse kan bidra til forbedring og innovasjon på arbeidsplassen. Å kunne anvende sin kompetanse på denne måten vil utvilsomt kunne bidra til at en føler seg verdifull og relevant på arbeidsplassen. For den dette gjelder vil slike erfaringer kunne bidra til økt trivsel og jobbtfredshet. På denne måten veves det en rød tråd mellom arbeidsfellesskap og kompetanse. Arbeidsfellesskapet referer som nevnt til det sosiale miljøet og samarbeidsforholdene på arbeidsplassen, hvor ansatte samhandler, deler sin kunnskap og støtter hverandre i arbeidet. Kompetanse, dreier seg om de ferdigheter, kunnskaper og evner hvert enkelt individ besitter, og bringer med seg på jobb. Et godt arbeidsfellesskap antydes å bidra til å fremme kompetanseutveksling mellom ansatte. Videre muliggjør samarbeid at ansatte kan lære av hverandre, dele sine erfaringer og kompetanse, samt løse problemer i fellesskap, hvilket kan bidra til kollektiv forbedring av kompetansenivået på arbeidsplassen:

*Selv etter så mange år så plutselig kommer det en oppgave som jeg ikke kan, eller jeg klarer ikke å løse det, rett og slett. Det som er fint er at vi har noen konsulenter. Da er det folk med god kompetanse og et godt miljø. Det går an å ringe til dem og få hjelp. Det synes jeg er veldig fint (INF 5).*

På denne måten ser det ut til at økt kompetanse blant ansatte kan styrke arbeidsfellesskapet. Når man har tillit til hverandres ferdigheter fasiliteters det for et tettere samarbeid, hvilket kan bidra til et positivt arbeidsmiljø der man føler seg verdsatt og respektert for sin kompetanse, alt til fordel for trivsel på arbeidsplassen.

#### 4.2.1 Autonomi og tillitt fra ledelsen

I lys av betydningen av arbeidsfellesskapet, og kompetansebruk, antyder datamaterialet at forhold rundt autonomi er betydningsfullt for informantene. Flere snakker om at å ha mulighet til å ta beslutninger og prioritere oppgaver basert egen erfaring og kompetanse har betydning for deres opplevelse av trivsel:

*(...) hvor jeg kan finne ut av ting selv. Hvor det ikke er en type regel eller en standard du må følge. Men at du har friheten til å styre det her selv, så det er mye frihet i det (INF 1).*

I forlengelsen av dette vil lederstøtte trolig være en følge av tillit til at de ansattes kompetanse er betydningsfullt for arbeidsplassen, samt tillit til at de ansatte er kompetente nok til å vite hva som må gjøres. Ut ifra det informantene sier har tillit fra ledelsen betydning for hvordan de ansatte opplever forhold knyttet til arbeidsfellesskap og kompetanse. Ser vi tilbake på arbeidsfellesskapets betydning blir det klart at muligheten til å selv styre arbeidsdagen har en direkte påvirkning på de forholdene som der har blitt referert til som betydningsfulle. Især kan tillit fra ledelsen da ses å gi implikasjoner for hvordan de andre forholdene oppleves og påvirkes:

*At man ikke bare blir overkjørt, Det er helt klart. Fordi man føler man har kanskje litt å fare med etter hvert da jeg har jobbet så mange år, har litt erfaring. Og har tillit fra ledelsen til å kunne holde på med det man mener selv er viktig. Så medbestemmelse er veldig viktig (INF 5).*

*Det settes mer ansvar på meg, og at jeg får gjennomføre oppgaver som jeg tenker at de burde gjennomføres (...) Så selvbestemmelse har mye å si. Eller sånn, ja at man får til å utføre oppgaver selv. Og at man blir stolt på av arbeidsgiver (INF 4).*

Informantene uttrykker således en tilfredshet over å føle seg fri til å velge hvordan de utfører sine arbeidsoppgaver, og å bli betrodd ansvar til å foreta beslutninger basert på sine meritter eller erfaringer. Med forholdet om kompetanse som bakteppe er det en sammenheng i informantens glede over å kunne løse utfordrende oppgaver på egen hånd og dermed være ansvarlig for å finne gode løsninger. På denne måten ser det ut til at de opplever en følelse av selvstendighet og kontroll over eget arbeid. I forlengelsen av dette kan man også trekke linjer mellom tilhørighet og samarbeid; ved friheten til selv å vurdere hvordan oppgaver skal løses kan valget om å oppsøke hjelp i utfordrende oppgaver ses som et resultat av god opplevelse av samarbeid og fellesskapsfølelse, som begge har betydning for etablering av et godt arbeidsfellesskap.

#### 4.2.2 Meningsfulle arbeidsoppgaver

Flere informanter ytrer også betydningen av meningsfulle og varierte arbeidsoppgaver. De gir uttrykk for at de arbeidsoppgavene som for dem gir en følelse av mening gjør at de trives på arbeidsplassen og den jobben de gjør:

*(...) at jobben skal være meningsfull. Du kan ha veldig gode kolleger, men det hjelper mye at du driver med noe du er interessert i og føler deg nyttig selv om det alltid vil være oppgaver som er kjedelige, kan man si (...) Jeg føler at arbeidsoppgavene er relativt varierte, så man får gjort litt forskjellig (INF 3).*

Informantens utsagn kan ses i lys av tidligere diskuterte forhold om betydningen av kompetanse, og hvordan dette muliggjør innovativ og problemløsende tenkning. På denne måten tydeliggjøres forholdet mellom kompetanse og arbeidsoppgaver. Flere informanter uttrykte glede over å jobbe med utfordrende oppgaver på jobb. Dette kan inkludere å løse tekniske problemer, finne innovative løsninger, eller forbedre eksisterende prosesser. På denne måten ser man altså en viss grad av utfordringer i arbeidsoppgaver kan ha betydning for ansattes trivsel:

*(...) jobber også litt med på en måte utvikling av måter å jobbe på og sånne ting da. Det synes jeg er spennende. Hvordan vi kan forenkle arbeidsprosesser, og hvordan vi kan jobbe mer effektivt og så videre (INF 3).*

Varierte og utfordrende oppgaver synes å bidra til at informantene opplever at arbeidet har et formål og at dette fremmer trivsel. Videre antyder empirien at bruk av kompetanse kan bidra til å gi en opplevelse av dypere mening i arbeidsoppgaver. Det fremheves altså at å kunne anvende kompetanse til å håndtere arbeidsdagens problemer kan bidra til å skape en positiv arbeidsopplevelse gjennom en følelse av formål.

### 4.3 Spenningsfeltet mellom arbeidsfellesskap og kompetansebruk

Samlet sett antyder analyser av intervjuene at arbeidsfellesskapet oppleves å ha preg av samarbeid, støtte og medbestemmelse, og at dette er betydningsfullt for arbeidstakers trivsel på arbeidsplassen. En positiv og støttende arbeidskultur hvor kolleger oppmuntrer hverandre, samarbeider om løsninger og har anledning til å bidra med sin kompetanse ser ut til å være fremtredende i arbeidstakers opplevelse av trivsel. I spenningsfeltet mellom *arbeidsfellesskap* (beskrevet i 4.1) og *kompetansebruk* (beskrevet i 4.2), skapes også vilkår for en rekke andre forhold som har betydning for trivsel på arbeidsplassen. Det vil si forhold som skapes gjennom samspillet mellom vilkår for trivsel knyttet til arbeidsfellesskapet og vilkår for trivsel knyttet til kompetansebruk. Med dette som utgangspunkt beskrives betydningen av medbestemmelse, trygghet i å gjøre feil, samt stress, og balanse mellom arbeid og fritid.

### 4.3.1 Medbestemmelse

Med beskrivelsene av autonomi og tillitt som bakteppe blir medbestemmelse også pekt på som et betydningsfullt forhold for trivsel. Medbestemmelse kan på en måte virke som en implikasjon av disse forholdene, men uten at autonomi og tillitt som sådan impliserer mulighet for medbestemmelse. Informantene trekker frem betydningen av å bli hørt og respekter når de kommer med innspill og forslag:

*Ja du må på en måte føle at du har innflytelse på det du jobber med. Hvis du ikke har noen medbestemmelsesrett, så har du egentlig ikke noen integritet eller meninger å komme med på en måte. Så absolutt noe man bør etterstrebe (INF 3).*

Utsagnet antyder at muligheten til å påvirke beslutningsprosesser og arbeidsmetoder er former for medbestemmelse som fremmer en følelse av kontroll over arbeidet sitt. Medbestemmelse kan også ha en sammenheng med opplevelsen av meningsfulle oppgaver. Som det er beskrevet i tidligere avsnitt verdsetter informantene oppgaver de føler gir mening. Kan man være med å bestemme hvordan arbeidsoppgaver skal utføres vil en slik form for medbestemmelse utvilsomt også bidra til å skape mening i de oppgaven man jobber med. Videre kan man se assosiasjoner mellom det å bli inkludert i beslutningsprosesser og betydningen av kompetanse og erfaring:

*har jo deltatt i et internasjonalt tårn og mast-seminar annen hvert år rundt omkring i hele verden. Og da kommer det ingeniører og fagfolk som driver med master og tårn fra hele verden. Så det er en veldig viktig arene for oss for å høre hva som skjer rundt omkring i verden. Så i alle årene mens jeg jobbet hos Rambøll, så deltok jeg på den konferansen. Og så når jeg begynte i nåværende jobb, da mente man at kanskje det var litt kostbart å sende folk på det seminariet. Og da argumenterte jeg sterkt for at dette var den viktigste arenaen vi hadde. Og at vi skulle sende to stykker. Og det hørte ledelsen på. Og da fikk to kolleger lov til å dra til Montreal for to år siden. Og det virker som ledelsen har hørt på meg og sier at dette bruker vi penger på. Så det synes jeg var hyggelig (INF 5).*

Muligheten til medbestemmelse synes å ha betydning for ansattes trivsel. I tillegg vil muligheten til medbestemmelse også kunne bidra å fremme opplevelsen av eierskap til det man gjør, og på denne måten kan motivasjon og trivsel fremmes. Når ansatte inkluderes i beslutningsprosesser gir det videre antydninger om å skape et positivt arbeidsmiljø, i form av at det fasiliteter for samarbeid, hvilket tidligere har blitt assosiert med felleskap og tilhørighet. Medbestemmelse har på denne måten tydelige koplinger til inkludering, og vil trolig ha betydning for opplevelsen av tilhørighet. Ut ifra dette ser det ut til at medbestemmelse kan ha positiv betydning for informantenes opplevelse av arbeidsfellesskapet.

### 4.3.2 "Takhøyde" for å prøve og feile

Flere av informantene gir uttrykk for at det er stor "takhøyde" på arbeidsplassen, og de rapporterer at det er rom for å gjøre feil. I det hele tatt er det liten tvil om at dette er et trivselsfremmende forhold for samtlige av informantene. Enkelte forklarer også at når man opplever at det er rom for å gjøre feil bidrar dette til læring og utvikling på arbeidsplassen:

*Jeg tenker at det å gjøre feil er en stor del av det å skulle lære. Som i starten så gjør man jo mye feil, og det er på den måten man lærer best. Jeg har opplevd hvert fall med tidligere sjef at det har nesten vært litt sånn at det går fint. Nesten at det*

*oppfordres litt i starten, at man skal gjøre feil for å lære seg hvordan man gjør ting (...) Da er det mer sunt enn usunt, på en måte, å gjøre feil (INF 4).*

Utsagnet forteller at det å gjøre feil betraktes som en naturlig del av læringsprosessen. Aksepten for å gjøre feil kan på denne måten ses å være forankret i en atmosfære eller kultur hvor det å gjøre feil ikke ses på med strenge øyne og sanksjoner, men heller en mulighet for utvikling og læring. Dette gjenspeiles også i hvordan informantene forklar hvordan de håndterer feil og utfordringer uten frykt for negative konsekvenser. I tillegg antyder informantene at når det er rom for feil skaper det en trygghet på arbeidsplassen, som bidrar til et generelt bedre arbeidsfellesskap, men også til at man tørr å møte oppgaver på en mer fryktløs måte:

*Det gjør at folk kan senke garden litt. Også tror jeg det er lettere å havne i en flytzone hvis du ikke går og tenker på at du skal gjøre feil hele tiden. Og at man blir mer effektiv da (INF 3).*

Det synes dermed at tillit og rom for feil er med å forebygge møysommelig arbeid, som preges av usikkerhet om man har gjort arbeidet riktig. Informantens utsagn viser på denne måten en tydelig kopling mellom tillit fra ledelse og autonomt arbeid. Videre gir informantens utsagn antydninger til at det generelt er en tillit fra ledelsen, hvor ansatte ikke blir hengt ut eller lignende om man skulle komme til å gjøre feil. Dette spiller på det som tidligere ble diskutert om autonomi og tillit fra ledelsen. Når man føler seg trygg på arbeidsplassen gir det antydninger til en større tillit til egen beslutningsevne. At de ansatte har tillit fra ledelsen til å arbeide med de oppgavene de mener er viktige, hvor ledelsen stoler på de ansattes erfaring og kompetanse når det kommer til beslutninger og arbeidsmåter. Dette kan videre se ut til å ha innvirkning på forholdet om hva som oppleves som meningsfulle eller givende arbeidsoppgaver. Når det er en trygghet i å kunne eksperimentere eller utforske nye ideer ser det ut til i større grad å bidra til opplevelse av formål med det man jobber med, hvor man har muligheten til å bidra til endringer og utvikling på arbeidsplassen. På denne måten kan tryggheten også styrke opplevelsen av kontroll over eget arbeid og autonomi. Ser vi tilbake på informant 3 sitt utsagn over er det ikke utenkelig at trygge rammer og toleranse på arbeidsplassen har gevinst, både for den generelle trivsel, men også for hele bedriften. I tillegg kan man trekke linjer mellom tilhørighet og samarbeid, og trygghet på arbeidsplassen:

*Jeg føler aldri at jeg blir sett ned på. Jeg føler at alle møter hverandre likt, som er veldig viktig i et så stort selskap, føler jeg. Jeg føler at jeg aldri blir sett på som mindre viktig enn en leder. Og hvis man prøver og feiler, og gjør noe feil, så er det aldri noen som blir sur, og det er aldri noen som tar det personlig. Og alle er så tilgjengelige for tilbakemeldingen av alt, at jeg føler det bare funker, og da føler jeg meg tryggere til å prøve mer, enn å bare sette meg tilbake og ikke gjøre noe. Så jeg føler jeg har veldig god plass til å utvikle meg selv på en sånn arbeidsplass. Og det føler jeg er veldig viktig for trivselen sin del, for da vet jeg at jeg kan ta tak i hvem som helst for å få hjelp, for at alle er tilgjengelige uansett da (INF 1).*

Når man føler seg trygg og akseptert ser det ut til å være en pådrivende faktor for et bedre arbeidsmiljø, tettere samarbeid og en sterkere tilhørighetsopplevelse. Trolig vil man bli mer tilbøyelig for å engasjere seg i teamarbeid, dele ideer og støtte hverandre når man vet at man blir møtt med forståelse og støtte, både fra kolleger og ledelse.

### 4.3.3 Stress og balanse mellom arbeid og fritid

I forlengelsen av de forholdene som til nå har blitt diskutert har informantene videre pekt på at stress, og balansen mellom arbeid og fritid har betydning for trivselsopplevelsen. Flere informanter har i forhold rundt arbeidsoppgaver også snakket om stress. En informant nevner at de gjerne opplever stress når de har mye å gjøre, spesielt når det i tillegg oppstår uventede situasjoner eller kommer oppgaver som haster:

*Jeg synes ofte det er at jeg har mye å gjøre. Selvfølgelig som mange andre. Og enkelte ting er litt sånn stress, fordi det er mer hast å få det ferdig. Jeg liker heller å ha litt god tid, og planlegge litt, og så få ting unna. Men av og til kommer det en sak inn fra sidelinjen som haster veldig. Og da må du legge til siden de to-tre tingene som du jobbet med, som du følte du var godt i gang med, og så ta den ene tingen som haster. Det synes jeg blir litt stressende, og kanskje litt ubehagelig stress da (INF 5).*

Utsagnet til informanten kan indikere at arbeidsmengde kan være en kilde til stress. Når det er mye å gjøre og mange "baller" i lufta på en gang ser det ut til å være en pådrivende faktor til opplevelse av stress. flere av informantene har også gitt samme antydninger til opplevelsen av stress. Videre snakker en informant om implikasjonene ved å føle på stress over lengre perioder:

*Hvis du konstant føler at du er i en stresset situasjon, så blir du kjempesliten. Da får du ikke til å prestere som du ønsker, eller som sjefen ønsker at du skal gjøre. Så det er jo ikke så sunt hvert fall, ikke for hodet. Man blir veldig psykisk sliten av det (INF 4).*

Imidlertid ser det ut til å være en sammenheng mellom godt arbeidsfellesskap og håndtering av stress:

*(...) det er lettere å håndtere stress når man får høre fra kollegaer og sjef at det går fint på en måte, eller at du presterer bra (INF 4).*

Ut ifra det informanten sier ser det ut til at godt kollegialt samarbeid er med på å dempe følelsen, eller belastningen som følger av stress. på denne måten kan man spille hverandre gode. Betydningen av tilhørighet ser videre ut til å være en medierende faktor for opplevelsen av stress. Ved å oppleve at man er inkludert i arbeidsfellesskapet og opplever støtte, både fra kolleger og ledelsen kan det se ut til å bidra til å redusere stressnivået. Informantene snakker videre om balansen mellom arbeid og fritid. De nevner betydningen av et skille mellom arbeid og hjem:

*Jeg liker veldig godt å være på kontoret. Det er noe med å komme ut av huset også, og så være borte hele dagen, og heller komme hjem om kvelden og ikke bare sitte hjemme hele dagen (INF 5).*

Informantens utsagn kan særlig ses i forlengelsen av forholdet mellom hjemmekontor og det fysiske arbeidsmiljøet. Som diskutert gir informantene antydninger til at det fysiske arbeidsmiljøet er et forhold de verdsetter og har betydning for trivselsopplevelsen. En informant snakker videre om betydningen av å kunne opprettholde en balanse mellom arbeid og fritid:

*(...) at du trives såpass godt på jobb at du ikke er bekymret eller stresset for oppgavene. Liksom at du ikke tar de med deg hjem, kan du si. Og at du på en måte får koblet ut når du ikke er på jobb (INF 3).*



Ut ifra dette ser det dermed ut til at det gjerne er en sammenheng mellom arbeidsdagen og fritid når det kommer til trivselsopplevelsen. Informanten vektlegger betydningen av et trivselspreget arbeid, og det kan se ut til at overkommelige arbeidskrav og kontroll i arbeidet har betydning for informantenes trivsel. Imidlertid snakker en informant om en mer stresspreget balanse mellom jobb og fritid:

*Jeg har jo to barn som er relativt små. Så det skal sies at jeg har hatt lite søvn de siste 20 årene. Stress trigges jo av lite søvn. Jeg har også en hektisk hverdag til tider. Det påvirker trivsel i den graden at man... Jeg vil kanskje ikke si at det påvirker trivsel. Det kan kanskje heller påvirke hjemmesituasjonen mer enn det påvirker jobb. Det går ut over de nærmeste (INF 2).*

Utsagnet antyder at stress relatert til arbeid kan prege hjemmesituasjonen ved at man ikke nødvendigvis klarer å legge det fra seg når man forlater arbeidsplassen. Dette indikerer en bevissthet om at den hektiske hverdagen kan ha betydning for ens fritid. Perioder preget av en hektisk hverdag kan på dermed se ut til å ha en innvirkning på trivsel. Informanten er imidlertid nølende på å si at det direkte påvirker trivselen på arbeidsplassen, men heller berører hjemmesituasjonen. Dette kan gi antydninger om at selv om arbeidsoppgaver kan være meningsfulle og utfordrende har det betydning for forhold utenfor arbeidsplassen også. Basert på empirien kan det dermed se ut til at forhold mellom arbeid og fritid gjerne henger sammen med individuelle forskjeller i livssituasjonen man befinner seg i.

## 5 Diskusjon

Formålet med studien har vært å belyse problemstillingen *“Hvilke forhold har betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel på jobb?”*. I det følgende diskuteres empirien i lys av oppgavens teoretiske forankring. Funn som ble beskrevet i forrige kapittel er utgangspunktet for diskusjonen. Forhold rundt arbeidsfellesskap diskuteres først. Deretter kompetanse, og dernest en diskusjon av forholdene som ligger i spenningsfeltet mellom disse to.

### 5.1 Arbeidsfellesskap fremmer trivsel

Funnene viser at **arbeidsfellesskapet er av stor betydning for informantenes opplevelse av trivsel**. Funnene viser også at ulike former for arbeidsfellesskap har betydning for hvordan arbeidsfellesskapet oppleves. Teori om psykososialt arbeidsmiljø viser at forhold som arbeidskrav, arbeidskontroll, støtte fra kolleger, støtte fra ledere, variasjon og mening i oppgaver og rettfærdig behandling er betydningsfulle forhold for ens arbeidssituasjon, det sosiale miljø og arbeidsbetingelser (Nieuwenhuijsen et al., 2010). Det psykososiale arbeidsmiljøet er som nevnt et mangefasettert begrep. Det er den enkelte arbeidstakers subjektive oppfatning av arbeidsmiljøet som legger føringer for hvordan fellesskapet oppleves. Dette skjer på bakgrunn av personlige egenskaper og erfaringer. I grove trekk kan psykososialt arbeidsmiljø forstås som de psykologiske og sosiale forholdene mennesker opplever på arbeidsplassen (Eiken et al., 2008).

#### 5.1.1 Sosial støtte og samarbeid fremmer trivsel

Funnene viser at det sosiale miljøet på arbeidsplassen er betydningsfulle, og at dette dreier seg om at **samhandling med kolleger bidrar til en positiv opplevelse av det å være på jobb**. Sosial støtte i form av trygge relasjoner kan bidra til et sunnere arbeidsklima (Skogstad & Harris, 2021). Dette betyr at et godt etablert sosialt klima med positivt samspill mellom kolleger, hvor relasjonene oppleves som nære og trygge, kan fremme trivsel. Funnene viser at den sosiale dimensjonen i arbeidsfellesskapet nettopp dreier seg om betydningen av samarbeid og støtte fra kolleger. Det pekes på at det å ha kolleger rundt seg har betydning for trivsel generelt, og i forlengelsen for gjennomføring av oppgaver gjennom samarbeid. Skogstad og Harris (2021) viser til at sosial støtte har betydning for trivsel på arbeidsplassen. De trekker frem at givende sosialt samvær fremholdes som betydningsfullt for stresshåndtering. I tillegg er det ikke bare sosial støtte i form av hjelp fra en person til en annen som kan ha positive innvirkning på trivsel. Belønnende kollegarelasjoner, med humoristiske og inspirerende innslag kan også ha tilsvarende positiv effekt (Skogstad & Harris, 2021).

Informantene oppfatter også **negative sider ved samarbeid og sosial støtte**. Selv om det snakkes varmt om det å få hjelp og samarbeide med andre er det viktig også å merke seg de mer negative sidene ved sosial samhandling. Sosial støtte kan komme fra kolleger som befinner seg i en travel arbeidssituasjon. Dette kan ha implikasjoner ved at opplevelse av problemer og belastninger kan smitte over på dem som mottar råd og veiledning (Skogstad & Harris, 2021). Dette er mest fremtredende på arbeidsplasser hvor flere er belastet med krevende arbeidsoppgaver. I tillegg vil det i noen tilfeller kunne oppleves som nedverdiggende å motta hjelp, hvor man kan oppfatte seg selv som

underlegen. Det kan da tenkes at situasjoner hvor man kanskje ikke har like mye erfaring eller kompetanse å komme med for enkelte kan oppleves som en underlegen situasjon, hvor man opplever skjevhet i "bytteforholdet" (Hetland & Hetland, 2021).

### 5.1.2 Tilhørighet fremmer trivsel

Informantene legger vekt på betydningen av **arbeidsfellesskapet for trivsel på jobb**. Dette fellesskapet, som innebærer samvær med kolleger, samt å delta i felles oppgaver, er med å bidra til en følelse av **tilhørighet og felleskap**. Videre trekkes **samarbeid og støtte** frem som betydningsfullt, og det å være en del et av team oppleves å bidra til fellesskapsfølelsen. Arbeidsfellesskap og tilhørighet kan betraktes som sentrale forhold i psykososialt arbeidsmiljø. Ifølge Hetland og Hetland (2021) er det å føle seg inkludert og en del av et arbeidsfellesskap betydningsfullt for arbeidstakers opplevelse av trivsel. Betydningen av tilhørighet kan videre ses i lys av de tre basale psykologiske behov, nemlig tilhørighet, autonomi og kompetanse. Dette er forhold som anses som essensielle for prestasjon, motivasjon og trivsel på jobb, og legger også til rette for fungering i sosiale sammenhenger (Deci et al., 2017).

Empirien viser betydningen av å føle seg inkludert i felleskap på arbeidsplassen. Det er tydelig at støtte og hjelp fra kolleger har betydning for opplevelsen av å være inkludert i et samarbeidende og støttende arbeidsmiljø. Behovet for tilhørighet dreier seg om følelsen av å være knyttet til og samhandle med andre, være betydningsfull for andre og bli akseptert av dem. I tillegg handler det om behovet for at andre skal bry seg og ta vare på en selv (Ebersold et al., 2019). Betydningen av tilhørighet kan også ses i sammenheng med betydningen av sosial støtte. Ryan og Deci (2000b) understreker at for å oppnå trygg tilknytning i relasjoner med andre har både behovet for tilhørighet og autonomi betydning. Behovet for autonomi berøres ytterligere senere i kapittelet. På denne måten underbygges betydningen av tilhørighet når empirien trekker frem tilhørighet som et betydningsfullt forhold. Og i forlengelsen at Ryan og Deci videre forklarer at enkeltpersoner må oppleve en følelse av autonomi, kompetanse og tilhørighet i sine relasjoner med andre for å føle seg trygt tilknyttet til dem. Dette understrekes i en undersøkelse hvor de fant autonomi å være betydningsfullt for hvor trygg man føler seg i forholdet til sine relasjoner (Ryan & Deci, 2000b).

Empirien viser videre at felleskap skapes både gjennom samvær med sine kolleger, samt via felles arbeidsoppgaver. Tilfredstillende av de nevnte behovene har betydelig sammenheng med positive aspekter ved arbeidsplassen, som positive følelser, trivsel, sosiale relasjoner, og motivasjon og engasjement i aktiviteter (Ryan & Deci, 2000a; Van Den Broeck et al., 2016). Dette tydeliggjøres gjennom informantenes utsagn om hvordan det fysiske arbeidsmiljøet har stor betydning, hvor de verdsetter det sosiale samspillet og samarbeidet som følger med det. Et betydelig funn er at informantene ser på jobben som et sted for mer enn faglig utfoldelse. Det gjør på denne måten arbeidsplassen til en arena for sosial interaksjon og vennskap. Dette understreker hvordan trivsel på arbeidsplassen handler om mer en arbeidsrelaterte forhold, hvor også mellommenneskelige forbindelser dannes. Gode relasjoner kan derfor ses som en kilde til støtte og oppmuntring, især i stressende perioder eller når man møter utfordringer på jobb. Dette kan videre koples til aspektet om psykologisk trygghet, hvor dette utvilsomt er et forhold som kan bidra til å styrke opplevelsen av et sunt og fruktbart arbeidsfellesskap. Videre vises det at manglende tilfredstillende av de nevnte psykologiske behov kan være med å forklare negative aspekter ved trivsel, som negative følelser og stress (Van Den Broeck et al., 2016). Hetland og Hetland (2021) forklarer videre at alenearbeid og mangelen på

teamwork og lagarbeid på samme måte kan ha negative konsekvenser for opplevelse av tilhørighet og trivsel.

Empirien viser også at bruken av hjemmekontor oppleves som et trivselshemmende forhold hvor man isoleres fra sine kolleger. På denne måten underbygges opplevelsen av tilhørighet som et forhold med stor betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel. Når vi opplever sosial støtte fra ledere eller kolleger har det stor betydning, også for jobbprestasjoner (Hetland & Hetland, 2021). Likevel er det viktig å understreke at tilknytning alene, uten også å ta hensyn til autonomi og kompetanse kan ha begrenset betydning for trivsel (Ryan & Deci, 2000b). Med andre ord er hvert av behovene tilhørighet, kompetanse og autonomi gjensidig avhengige av hverandre. Selv om funnene er mest tydelig på betydningen av sosiale tilhørighet, vil behovet for autonomi også være til stede. En arbeidsplass som kjennetegnes av at man får oppfylt behovene om tilhørighet, kompetanse og autonomi representerer dermed en ressurs for den ansatte, mens en arbeidsplass der behovene ikke oppfylles blir en belastning (Hetland & Hetland, 2021).

## 5.2 Betydningen av kompetanse for arbeidstakeres trivsel

Det empiriske materialet viser at informantene **verdsetter muligheten til å bruke egen kompetanse og ferdigheter** når de er på jobb. Flere uttrykker også tilfredshet over å kunne løse arbeidsoppgaver basert på den ekspertisen de har innenfor deres fagfelt. Det bidrar til å skape en følelse av mestring når de på bakgrunn av sin ervervede kompetanse lykkes med å finne løsninger på de problemstillingene de møter i løpet av arbeidsdagen. Kompetanse er også et psykologisk behov, som handler om opplevelsen av mestring og følelsen av å være flink eller kyndig (Vansteenkiste et al., 2020). Behovet for kompetanse kan tilfredsstilles når man anvender egen kyndighet til å utføre oppgaver, og opplever muligheter til å anvende og videreutvikle sine ferdigheter (Vansteenkiste et al., 2020). Empirien viser at muligheter til **utvikling av nye løsninger og forbedring av arbeidsprosesser** er en form for kompetanseutøvelse som kan bidra til opplevelse av å være verdifull og relevant på arbeidsplassen. På den annen side, viser funnene også at opplevelse av å ikke strekke til kan bidra til en følelse av ineffektivitet, eller til og med hjelpeløshet. Mangel på tilfredstilleggelse av kompetansebehovet leder med andre ord til redusert trivsel og demotivasjon (Deci et al., 2017). Informantene kategoriserer enkelte av sine arbeidsoppgaver som såkalte "melk og brød" oppgaver. Med andre ord oppgaver som oppleves mindre utfordrende, interessant og mer repetitive. Basert på teori om basale psykologiske behov tilsier slike former for oppgaver manglende tilfredstilleggelse av kompetansebehovet, ved manglende utfordringer (Deci et al., 2017). De nevnte oppgavene beskrives av informantene som mindre givende og utfordrende, og heller mer rutinepregede oppgaver. Derfor kan en arbeidsdag preget av et overtall av slike oppgaver potensielt være hemmende for opplevelsen av trivsel.

**Sosial støtte kan kobles opp mot opplevelse kompetansebehov.** Empirien viser at arbeidsfellesskapet har betydning for tilfredsstillende av kompetansebehovet. Det å motta positiv tilbakemelding fra kolleger fremmer større interesse og glede i arbeidet man gjør, en effekt som vises å henge sammen med tilfredstilleggelse av individers behov for kompetanse (Vansteenkiste et al., 2020). Tilbakemeldinger på hvordan man utfører jobben sin, kan bidra til læring, personlig utvikling og bedre jobbprestasjoner. Anerkjennelse for godt utført arbeid kan i tillegg oppleves motiverende og videre bidra til å forebygge utbrenthet (Eiken et al., 2008, s. 36). På denne måten illustreres koplingen

mellom kompetanse og arbeidsfellesskap. Gjennom samarbeid og kunnskapsdeling med kolleger får informantene anledning til å utveksle og videreutvikle sin kompetanse. Dette ser dermed ikke bare ut til å være forhold som har betydning for trivsel, men bidrar også til både kompetanseutvikling og effektivisering på arbeidsplassen.

Funn fra studien til Van Den Broeck et al. (2016) viste at tilfredstillelse av de basale psykologiske behovene skaper vilkår for indre motivasjon. Man er da mer tilbøyelige til å være indre motivert, altså utføre aktiviteter fordi man finner dem interessante og tilfredsstillende i seg selv. Kompetansebehovet kan i tillegg tilfredsstillende når man utfører oppgaver man liker og som gir mening (Hetland & Hetland, 2021). Funnene viser nettopp hvordan det å bruke kompetansen sin i arbeidet oppleves som meningsfullt, og koplingen mellom kompetanse og meningsfullt arbeid blir slik tydelig

### 5.2.1 Meningsfullt arbeid

#### **Funnene beskriver betydningen av meningsfulle og varierte arbeidsoppgaver.**

Informantene gir uttrykk for at arbeidsoppgaver som gir følelse av mening bidrar til trivsel, både på arbeidsplassen og til jobben de gjør. Med diskusjonen om kompetanse som bakteppe kan man belyse betydningen av meningsfullt arbeid ved å se til implikasjonene ved meningsløst arbeid. Amundsen (2022) forklarer at meningsløst arbeid kan ses i sammenheng med motivasjon, i den forstand at arbeidsoppgaver kan virke fornedrende, og på den måten mindre givende å utføre. Under slike vilkår blir det dermed også vanskelig å være en stolt arbeidstaker. Empirien viser at informantene opplever glede over å jobbe med utfordrende oppgaver hvor man kan bruke sin kompetanse og ferdigheter, inkludert blant annet å løse tekniske problemer, finne innovative løsninger, eller forbedre arbeidsprosesser. I oppgaver hvor man møter lite utfordringer eller ikke opplever en større betydning utfordres motivasjonen for å jobbe med oppgavene (Amundsen, 2021). Dermed tydeliggjøres sammenhengen mellom kompetansebehov og meningsfullt arbeid, ved at man er mer tilbøyelig til å være indre motivert og utføre aktiviteter fordi man finner dem interessante og tilfredsstillende. På denne måten underbygges betydningen av meningsfullt arbeid, og man kan se at utfordringer i arbeidsdagen kan ha betydning for ansattes trivsel.

**Meningsfullt arbeid kan også ta en mer sosial form,** for eksempel ved at man opplever å være del av et godt arbeidsfellesskap (Amundsen, 2021). Empirien viser at samarbeid og samvær med kolleger har betydning for opplevelsen av tilhørighet. På denne måten får arbeidet mening, ikke bare på grunn av dets form, men også i hvordan ulike arbeidsoppgaver kan løses gjennom kollektiv kompetanse. Empirien viser at dette omtales som *følelsmessig* tilknytning til jobben. Dette handler om at de positive følelsene man opplever ved å være del av virksomheten (s. 52). Informantene snakker om at de verdsetter å kunne være med å utvikle arbeidsprosesser, og hvordan de engasjerer seg i avgjørelser som har betydning for virksomheten. Å finne mening i jobben man gjør kan ha et bredere tilfang enn de rent praktiske arbeidsoppgavene man jobber med, ved at også den psykologiske tilknytningen man har til arbeidsplassen spiller en vesentlig rolle. På denne måten blir det å finne mening i arbeidet også et betydningsfullt forhold i henhold til det psykososiale arbeidsmiljøet. Positive følelser til arbeidet vises videre å ha innvirkninger på ens mestringstro (Amundsen, 2021). Empirien viser at når informantene trives med arbeidsoppgavene sine, kan dette virke positivt på arbeidets kvalitet. I tillegg synes det som at implikasjoner ved denne form for positive følelser også bidrar positivt til arbeidsmiljøet. Man blir kanskje mer *hjelpsom* overfor sine kolleger. Man blir også kanskje *engasjert*, og har sterkere engasjement overfor organisasjonen, og er villig til å strekke seg litt ekstra. I tillegg blir man også kanskje

mer *Konstruktiv*, hvor positiv stemning i organisasjonen kan øke tendensen til å komme med konstruktive forslag, som for eksempel forslag til forbedring av eksisterende praksiser (Amundsen, 2021). Som empirien viser er dette forhold som pekes på som betydningsfulle for informantenes opplevelse av trivsel på arbeidsplassen.

### 5.2.2 Sammenhengen mellom Autonomi og tillit

Funnene viser at muligheten til å ta beslutninger og prioritere oppgaver basert på egen erfaring og kompetanse er betydningsfullt for opplevelse av trivsel. Dette knytter seg direkte til det psykologiske behovet for autonomi, som handler om behovet for å føle seg selvbestemt og ha kontroll over ens egne handlinger (Deci et al., 2017). Når man snakker om autonomi er det først og fremst viktig å fastslå at begrepet ikke er synonymt med uavhengighet eller fri vilje, selv om det til en viss grad kan minne om hverandre. Autonomi handler om i hvilken grad man virkelig er enige de forholdene som påvirker ens atferd (Ryan & Deci, 2000b). Det handler om hvorvidt man lar seg føye for disse påvirkende forholdene, eller om man opplever de som nyttige og støttende for det man ønsker å gjøre. Dette kan gi et perspektiv på hvordan betydningen av autonomi kan relateres til både arbeidsfelleskapet og betydningen av kompetanse. Funnene viser at i spenningsfeltet mellom autonomi og mening i arbeidet ligger muligheten til å regulere arbeidsoppgaver slik at opplevelsen av meningsfullt arbeid fremmes. I tillegg viser funnene at informantene gjerne gjør ting de vurderer som viktige og riktig for organisasjonen, men som samtidig stemmer overens med eget handlingsmønster. Disse vurderingene kan ses i lys av frihet og kontroll, hvor det sistnevnte omhandler et press til å handle på bestemte måter, med andre ord lav grad av selvbestemmelse (Amundsen, 2021). Kontroll har i tillegg en sammenheng med autonomi i den forstand at man har kontroll over arbeidsoppgaver- og utførelse (Skogstad & Harris, 2021). Funnene beskriver at informantene opplever å ha mulighet til å regulere disse forholdene, hvor friheten til selv å styre oppgaver trekkes frem som betydningsfullt for trivsel.

Informantene omtaler videre betydningen av autonomi å handle om en tillitrelasjon mellom kolleger og ledere. Tillit fra ledelsen har vist å legge til rette for muligheten til autonomt arbeid, som følger av troen på at ansattes kompetanse er betydningsfull for virksomheten, og at de handler ut ifra virksomhetens beste (Amundsen, 2021). På denne måten kan man også trekke linjer mellom det empirien nevner som meningsfullt arbeid og tilknytning til virksomheten. Kompetanse synes å ha sammenheng med tillit, i den forstand at informantenes kompetanse også anerkjennes fra overordnede. Når informantene opplever at de møter tillit fra ledelsen til å ta egne beslutninger og har betydelig grad av selvstyre i arbeidet opplever de autonomi. Dette kan ses i lys av teori om autonomi som psykologisk behov, som viser å ha en sammenheng med støtte fra overordnede (Vansteenkiste et al., 2020). Amundsen (2021) forklarer at tillit fremmer en mer smidig strøm av informasjon og kunnskap på arbeidsplassen, hvor en mistillitspreget arbeidsplass vil ha en svekket evne til læring da kunnskapsdeling begrenses. Empirien viser at når tillit er til stede reduseres også behovet for overvåkning og kontroll for å sikre at arbeidet utføres riktig. I tillegg kan opplevelse av kontroll knyttes til funn om autonomi og tillit; kontroll kan betraktes som en motsetning av tillit, hvor arbeidsmiljø preget av tillit tilrettelegger for et mindre psykisk belastende miljø, hvor man slipper overvåkning og kontroll. Tillit handler videre om å stole på hendelser som ikke enda har skjedd, altså en slags fremtidsrettet tillit (Amundsen, 2021). Imidlertid har man begrenset kontroll over fremtiden. Derfor kan det være betydningsfullt å se på sammenhengen mellom trygghet for å gjøre feil og tillit.

## 5.3 Vilkår for medbestemmelse, trygghet og balanse i livssituasjon

Funnene diskutert i delkapittel 5.1 og 5.2 viser betydningen av arbeidsfellesskap og kompetanse. Som vist i analysekapittelet skapes vilkår for trivsel i det psykososiale arbeidsmiljøet gjennom de ansattes opplevelse av at kompetanse verdsettes og kan anvendes. I spenningsfeltet mellom de tidligere diskuterte forholdene trekker empirien frem vilkår for en rekke andre forhold som har betydning for trivsel på arbeidsplassen.

### 5.3.1 Vilkår for medbestemmelse fremmer trivsel

Funnene viser at medbestemmelse er betydningsfullt for trivsel. Muligheten til medbestemmelse er nært knyttet til autonomi og tillit. Dette dreier seg om å bli hørt og respekter når de kommer med innspill og forslag, og at dette har betydningen for deres opplevelse av trivsel. Det å kunne være med å påvirke beslutning- og arbeidsprosesser bidrar til at informantene opplever kontroll over arbeidet, som videre bidrar til deres opplevelse av meningsfullt arbeid. Informantene verdsetter det å bli hørt og respektert, noe som kan ha betydning for motivasjon. Dette kan ses i lys av teori om medbestemmelse på arbeidsplassen, som påpeker at ansatte som opplever innflytelse og det å ha mulighet til å være med å påvirke beslutninger også opplever trivsel og jobbtilfredshet (Amundsen, 2021). Skogstad og Harris (2021) viser videre til at medbestemmelse henger sammen med kontroll, ved at man har mulighet til å kunne påvirke omgivelsene slik at disse blir mer "belønnende" eller mindre truende. Empirien viser at medbestemmelse betraktes som et tillitsbånd mellom leder og ansatt. Funnene viser eksempler på at ledelsen både har tillit til informantenes erfaring, og at de lytter til og tar med seg informantenes ideer og forslag. Empirien indikerer på denne måten at medbestemmelse ikke bare handler om friheten til å ta egne beslutninger, men også om opplevelsen av tillit og støtte fra ledelsen til å utøve denne autonomien. Medvirkning kan dermed lede til positive, konstruktive og effektive relasjoner mellom ledere og arbeidstakere (Amundsen, 2021)

Styrket tillit og samarbeid fremmes gjennom medvirkning (Amundsen, 2021). På denne måten blir det tydelig at medbestemmelse også har betydning for arbeidsfellesskapet. Ved å inkludere arbeidstakere i beslutningsprosesser viser man respekt for deres synspunkter og erfaringer (Amundsen, 2021). Dette kan bidra til å bygge tillit og skape et klima preget av samarbeid og felles mål. En særlig fordel som ser ut til å prege informantene er den nærheten de beskriver mellom seg selv og ledelsen, som vises å bidra til en mer organisk og naturlig medvirkning (Amundsen, 2021). Når informantene snakker om å bli involvert i beslutningsprosesser antyder det å bidra til et positivt arbeidsmiljø. Dette ble tidligere knyttet opp mot følelsen av fellesskap og tilhørighet. Medbestemmelse synes på denne måten å ha koplinger til inkludering, og det kan ha betydning for opplevelsen av tilhørighet. Dette indikerer dermed at medbestemmelse kan ha betydning for informantenes opplevelse av arbeidsfellesskapet.

### 5.3.2 Vilkår for toleranse og trygghet

Funnene vider at det er verdifullt med **"takhøyde" på arbeidsplassen**, og at det er **rom for, og trygt å gjøre feil**. Empirien viser også at rom for å gjøre feil kan bidra til læring og utvikling. Koplingen mellom feil og læring er sentral i Edmondsons (2019) teori om psykologisk trygghet. Her betraktes læring som en funksjon eller egenskap ved feil. Informantene snakker videre om hvordan de både opplever, og verdsetter å ha et miljø hvor en slik psykologisk trygghet er til stede. I tillegg viser Amundsen (2021) til at når

feil og problemer skjules blir det vanskelig å lære av feilene, slik at kursen kan endres eller justeres underveis i arbeidet. Arbeidsplasser som etterstreber toleranse og trygghet i å prøve å feile tilrettelegger således for å bringe inn nye perspektiver og erfaringer (Amundsen, 2021). Dette kan imidlertid ha en bakside. Et arbeidsfellesskap med mangfoldige ideer om hvordan arbeid kan utføres kan potensielt skape uenighet om tilnærminger til arbeidsprosesser.

Funnene viser at psykologisk trygghet ikke er synonymt med tillit. Edmondson (2019) beskriver at psykologisk trygghet gjerne oppleves mer på gruppenivå, mens tillit handler om interaksjon mellom individer. Tillit handler i dette tilfellet da om at informantene opplever tillit til å kunne jobbe med de oppgavene de mener er viktige, hvor ledelsen stoler på de ansattes erfaring og kompetanse når det kommer til beslutninger og arbeidsmåter. Dette kan i tillegg se ut til å ha betydning for opplevelsen av meningsfulle eller givende arbeidsoppgaver. Funnene antyder at det er tillit fra ledelsen, og informantene opplever heller ikke å ikke bli hengt ut eller lignende om de skulle komme til å gjøre feil. Slike forhold løftes frem som kjernen i psykologisk trygghet, som handler om å skape et miljø hvor ansatte opplever at det er trygt å ta risiko, stille spørsmål, og være seg selv uten frykt for ydmykelse eller straff (Edmondson, 2019). Edmondson (2019) påpeker at psykologisk trygghet heller ikke er synonymt med å være snill og grei, men at det heller er en etablert norm hvor det er rom for kunnskapsdeling og det å ha innvendinger. På denne måten er det stor sannsynlighet for at psykologisk trygghet bidrar til opplevelsen av tilhørighet, når informantene snakker om at de verdsetter å bli hørt, og ikke er redd for å bruke sin stemme.

### 5.3.3 Stress og balansen mellom arbeid og fritid

Stress i forlengelsen av arbeidsoppgaver er også et funn i studien som har betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen. McClusky's margin teori fokuserer på voksnes egenskaper og livssituasjon, og viser til hvordan balansen mellom krav og ressurser i individers liv kan ha betydning for trivsel (Merriam & Baumgartner, 2020). Når kravene overstiger individets ressurser, kan man oppleve stress og mistrivsel (Hanpachern et al., 1998). På denne måten kan autonomi ses som betydningsfullt for hvordan forholdet mellom krav og kontroll kan balanseres. Dette henger som nevnt sammen med kontroll over arbeidsoppgaver- og arbeidsutførelse. På denne måten kan det tenkes at dersom ansatte kan regulere deler av arbeidsoppgavene selv kan dette bidra til stressreduisering, ved at den enkelte selv kan prioritere arbeidsoppgavene. I lys av empirien ser man imidlertid at stress har sammenheng med arbeidsmengde, eksempelvis kan uventede situasjoner eller oppgaver som haster oppleves som stressende. Dette indikerer at krav i arbeidet kan overstige den enkeltes ressurser, og på denne måten ha en negativ påvirkning på trivsel. Funnene viser også at støtte fra kolleger har stressdempende effekter. Sosial støtte og tillit, særlig fra ledere, har en fordelaktig effekt på både prestasjoner og trivsel på jobben (Eiken et al., 2008). Samtidig kan sosial støtte bidra til å redusere belastningsfaktorer som stress i arbeidsmiljøet. Manglende sosial støtte kan potensielt være en sentral kilde til jobberelatert stress (s. 35). Arbeidsfellesskapet og sosial støtte kan bidra til å øke livsmarginen, det vil si avstanden mellom krav og power, eller de ressursene man har tilgjengelig (Merriam & Baumgartner, 2020). Dette kan derfor ha betydning for ansattes evne til å håndtere stress og utfordringer uten at det går på bekostning av trivsel. Opplevelsen av tilhørighet og sosial støtte kan på denne måten fungere som en form for power i informantenes arbeidsdag.



Empirien omhandler også forholdet mellom arbeid og fritid. Bruk av hjemmekontor trekkes fram som trivselshemmende. Det vises blant annet til at virkningene av covid pandemien førte til mer hjemmekontor, og at dette førte til en følelse av isolasjon. Hetland og Hetland (2021) forklarer at alenearbeid og mangelen på teamwork og lagarbeid kan ha negative konsekvenser for opplevelse av tilhørighet, og i forlengelsen også for trivsel. I tråd med dette vil dermed forhold som er betinget av det fysiske arbeidsmiljøet, som tilhørighet, sosial støtte og arbeidsfellesskapet være av vesentlig betydning for lettelse av stressfaktorer. Eksempelvis viser funnene hvordan muligheten til å samarbeide med kolleger om utfordrende oppgaver kan lette arbeidsmengden. I tillegg oppleves det som lettere å håndtere stress når man får tilbakemeldinger og møter positive holdninger fra kolleger. Funnene viser hvordan en hektisk arbeidssituasjon påvirker hjemmesituasjonen ved at man ikke helt klarer å legge fra seg jobben når man forlater arbeidsplassen. Knardahl (2021) beskriver at krav gjerne kan deles i kvantitative og kvalitative. Når empirien viser til mengden arbeid og tidspress snakker man om kvantitative krav, og når det handler om krav om å løse komplekse oppgaver snakker man om kvalitative krav (Knardahl, 2021). Med dette som bakteppe kan man se hvordan arbeid og hjem/fritid er to livsområder som påvirker eller flettes inn i hverandre. Dette kan også ses i lys av margin teorien, hvor forhold utenfor arbeidsplassen kan oppleves belastende, mens andre kan ha resurser i for eksempel en partner som kan avlaste krav eller belastning som ellers kunne redusert ens margin (Merriam & Baumgartner, 2020). Dette kan tyde på at selv om arbeidsoppgaver kan være meningsfulle, vil forhold på arbeidsplassen likevel ha betydning for livet utenfor arbeidsplassen også, og vice versa. Det ser dermed ut til at det gjerne er en sammenheng mellom arbeidsdagen og fritid når det gjelder trivselsopplevelse.

## 6 Arbeidstakeres opplevelse av trivsel på arbeidsplassen

I dette avsluttende kapittelet trekker jeg frem vesentlige funn, reflekterer over studiens begrensninger og peker på implikasjoner for forskningsfeltet.

Bakgrunn for studiens tema er at mennesker synes å tilbringe store deler av livet liv arbeidsplassen. I forlengelsen av det er oppgavens forskningsspørsmål å undersøke hvilke forhold arbeidstakere opplever som betydningsfulle for deres trivsel. Problemstillingen er belyst gjennom en kvalitativ intervjustudie. Det er gjennomført fem intervjuer med arbeidstakere i ulik alder og i ulike bransjer/sektorer i arbeidslivet. En kvalitativ tilnærming ga muligheter for å få en dypere forståelse og innsikt i informantenes subjektive oppfatninger og meninger av tematikken. Samtidig har studien et relativt lite datasett, basert på kun fem informanter. Ved dette ligger det både begrensninger og styrker; et mindre og strategisk informantvalg kan begrense gjentagelser i empirien, som ikke ville bidratt til ny informasjon (Ryen, 2002). Samtidig kan det ved et mindre utvalg også være slik at betydningsfull informasjon, som kunne bidratt til å belyse problemstillingen ikke kommer frem. Informantene pekte i stor grad på positive forhold for trivsel på arbeidsplassen. Et større utvalg kunne potensielt belyst forhold som oppleves som mindre positive. På denne måten tillater et bredere utvalg for et mer nyansert bilde av studiens tema.

Med utgangspunkt i studiens funn synes det som at arbeidsmiljø preget av et godt arbeidsfellesskap, autonomt og meningsfullt arbeid fremmer arbeidstakeres trivsel. Studiens teoretiske forankring underbygger de trivselsfremmende forholdene som empirien belyser. Betydningen av *arbeidsfellesskap* er et vesentlig funn i studien. Dette er knyttet til det psykososiale arbeidsmiljø som har en sammenheng med opplevelse av arbeidssituasjon, det sosiale miljø og arbeidsbetingelser. Ansattes muligheter til å utvikle kompetanse og muligheter til å bruke egen kompetanse (*Kompetansebruk*) i det daglige arbeidet synes også å være betydningsfullt for opplevelsen av trivsel. I tillegg viser studiens funn at det i spenningsfeltet mellom arbeidsfellesskap og kompetansebruk skapes rom for medarbeidernes medbestemmelse og psykologisk trygghet, og at dette også har betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel. Studien viser tydelig at det fysiske arbeidsfellesskapet har stor betydning for trivselsopplevelse, hvor fjernarbeid/hjemmekontor har begrensninger for opplevelsen av tilhørighet.

Det teoretiske tilfanget har betydning for studiens utforming og funn. Valget av teoretisk tilfang legger vekt på psykososialt arbeidsmiljø, McCluskys margin teori og psykologisk trygghet. En annen teoretisk forankring ville kunne fremheve andre fokus ved trivsel på arbeidsplassen. For eksempel vektlegger ikke oppgaven ledelsesteori, selv om dette er et omfattende fagområde som utvilsomt også har stor betydning for arbeidstakeres opplevelse av trivsel. I tillegg kunne oppgaven hatt en mer inngående teoretisk forankring i modeller som for eksempel til Deci og Ryans selvbestemmelsesteori, eller Robert Karaseks job demand-control model, som kunne bidratt til en dypere forståelse for fagfeltet. I tillegg er det et bredt forskningsfelt omhandlende motivasjon og en rekke teorier som diskuterer hvordan dette har betydning for trivsel. Fagfeltet kan med dette

ses som et mangefasettert område, hvor studien kun underbygger og diskuterer noen av de mange forhold som har betydning for opplevelsen av trivsel på arbeidsplassen.

Arbeidslivet endres raskere enn noen gang som følger av en hurtig utviklende informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Dette kan ha betydning for tiden det tar fra idé til ferdig produkt, som igjen har innvirkning på produkters levetid, og derav økes nok også kravene til arbeidstakers kompetanse (Knardahl, 2021). En slik rask utvikling vil derfor trolig ha implikasjoner for jobbkrav og jobbusikkerhet. I forlengelsen av dette vokser bruken av hjemmekontor og fjernarbeid frem som en mer utbredt arbeidsform (Knardahl, 2021). Dette vil utvilsomt også kunne ha betydning for hvordan arbeidslivet organiseres. Med tanke på at funn fra studien peker på det fysiske arbeidsmiljøet som et betydningsfullt forhold for trivsel, vil det i den sammenheng være relevant å undersøke hvilke implikasjoner hjemmekontor vil ha for arbeidslivet. Ikke minst for arbeidstakers opplevelse av trivsel, og hvordan deres opplevelse av, og synet på hva en arbeidsplass er. I den sammenheng kan det særlig være relevant å undersøke implikasjonene ved hjemmekontor som arbeidsform, sett opp imot de diskuterte forholdene som studien og tidligere forskning trekker frem som betydningsfulle. Hvilken betydning vil det for eksempel ha for opplevelsen av tilhørighet og samarbeid? Eller kan det være et alternativ som kan være en medierende faktor for stressrelaterte belastninger?

## 7 Referanseliste

- Adams, E. (2010). The joys and challenges of semi-structured interviewing. *Community practitioner: the journal of the Community Practitioners' & Health Visitors' Association*, 83, 18–21.
- Alshenqeeti, H. (2014). Interviewing as a Data Collection Method: A Critical Review. *English Linguistics Research*, 3(1), p39. <https://doi.org/10.5430/elr.v3n1p39>
- Alsaawi, A. (2014). A Critical Review of Qualitative Interviews. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2819536>
- Amundsen, O. (2021). *Drømmeorganisasjonen: Åtte ting ledere bør vite om endring og innovasjon*. Gyldendal.
- Befring, E. (2002). *Forskningsmetode, etikk og statistikk*. Samlaget.
- Benjaminsen, C. (2020, mars 19). *Hjemmekontor gjør oss ikke mindre produktive*. Gemini.no. <https://gemini.no/2020/03/hjemmekontor-gjor-oss-ikke-mindre-produktive/>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Burns, R. A., Butterworth, P., & Anstey, K. J. (2016). An examination of the long-term impact of job strain on mental health and wellbeing over a 12-year period. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 51(5), 725–733. <https://doi.org/10.1007/s00127-016-1192-9>
- Chauhan, R. S. (2022). Unstructured interviews: Are they really all that bad? *Human Resource Development International*, 25(4), 474–487. <https://doi.org/10.1080/13678868.2019.1603019>
- Coxen, L., Van Der Vaart, L., Van Den Broeck, A., & Rothmann, S. (2021). Basic Psychological Needs in the Work Context: A Systematic Literature Review of Diary Studies. *Frontiers in Psychology*, 12, 698526. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.698526>
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 19–43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- Ebersold, S., Rahm, T., & Heise, E. (2019). Autonomy support and well-being in teachers: Differential mediations through basic psychological need satisfaction and frustration. *Social Psychology of Education*, 22(4), 921–942. <https://doi.org/10.1007/s11218-019-09499-1>

- Edmondson, A. (1999). Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350–383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Edmondson, A. (2019). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Wiley.
- Eiken, T., Tynes, T., Grimsrud, T. K., Sterud, T., & Aasnæss, S. (2008). *Psykososialt arbeidsmiljø: Delrapport* [STAMI-rapport 2008:11]. NOA. [https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/bitstream/handle/11250/288520/stamirapporter\\_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/bitstream/handle/11250/288520/stamirapporter_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gill, S. L. (2020). Qualitative Sampling Methods. *Journal of Human Lactation*, 36(4), 579–581. <https://doi.org/10.1177/0890334420949218>
- Grossoehme, D. H. (2014). Overview of Qualitative Research. *Journal of Health Care Chaplaincy*, 20(3), 109–122. <https://doi.org/10.1080/08854726.2014.925660>
- Hanpachern, C., Morgan, G. A., & Griego, O. V. (1998). An extension of the theory of margin: A framework for assessing readiness for change. *Human Resource Development Quarterly*, 9(4), 339–350. <https://doi.org/10.1002/hrdq.3920090405>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. I C. L. M. Keyes & J. Haidt (Red.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived*. (s. 205–224). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10594-009>
- Helsedirektoratet. (2014). *Psykisk helse og trivsel i folkehelsearbeidet* (Publikasjonsnummer IS-2263). [https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/psykisk-helse-og-trivsel-i-folkehelsearbeidet/Psykisk%20helse%20og%20trivsel%20i%20folkehelsearbeidet.pdf/\\_attachment/inline/c3e9d9e3-8a17-45ee-a66e-4ea6850789ee:236bae07e0b209e222ff1747dba9ad3336c813dd/Psykisk%20helse%20og%20trivsel%20i%20folkehelsearbeidet.pdf](https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/psykisk-helse-og-trivsel-i-folkehelsearbeidet/Psykisk%20helse%20og%20trivsel%20i%20folkehelsearbeidet.pdf/_attachment/inline/c3e9d9e3-8a17-45ee-a66e-4ea6850789ee:236bae07e0b209e222ff1747dba9ad3336c813dd/Psykisk%20helse%20og%20trivsel%20i%20folkehelsearbeidet.pdf)
- Hetland, H., & Hetland, J. (2021). Basale psykologiske behov i arbeidslivet: Autonomi, kompetanse og tilhørighet. I E. Ståle V & A. Skogstad (Red.), *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (3. utg., s. 92–108). Fagbokforlaget.
- Holme, I. M., & Solvang, B. K. (1996). *Metodevalg og metodebruk* (3. utg.). Tano.
- 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. <https://doi.org/10.1080/02678371003683747>
- Irani, E. (2019). The Use of Videoconferencing for Qualitative Interviewing: Opportunities, Challenges, and Considerations. *Clinical Nursing Research*, 28(1), 3–8. <https://doi.org/10.1177/1054773818803170>

- Jarden, A., & Roache, A. (2023). What Is Wellbeing? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(6), 5006. <https://doi.org/10.3390/ijerph20065006>
- Knardahl, S. (2021). Arbeid, stress og helse. I *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (3. utg., s. 278–307). Fagbokforlaget.
- Lawson, K. J., Noblet, A. J., & Rodwell, J. J. (2009). Promoting employee wellbeing: The relevance of work characteristics and organizational justice. *Health Promotion International*, 24(3), 223–233. <https://doi.org/10.1093/heapro/dap025>
- Merriam, S., & Baumgartner, L. (2020). *Learning in Adulthood: A comprehensive guide* (4. utg.). Jossey-Bass.
- Michaelson, J., Mahony, S., & Schifferes, J. (2012). Measuring Well-being: A guide for practitioners. *New Economics Foundation*.
- Munn, S., & Rocco, T. (2008). Towards a Practical Model: Theory of Margin and Work-Life Balance of Single Parents. I M. Rowland (Red.), *Proceedings of Midwest Research-to-practice Conference* (s. 158–163).
- Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*, 27(3), 521–535. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.01.001>
- Nieuwenhuijsen, K., Bruinvels, D., & Frings-Dresen, M. (2010). Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational Medicine*, 60(4), 277–286. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqq081>
- Opdenakker, R. (2006). Advantages and Disadvantages of Four Interview Techniques in Qualitative Research. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, Vol 7, No 4 (2006): Qualitative Research in Ibero America. <https://doi.org/10.17169/FQS-7.4.175>
- Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(3), 238–264. <https://doi.org/10.1108/11766091111162070>
- Rana, J., Gutierrez, P. L., & Oldroyd, J. C. (2020). Quantitative Methods. I A. Farazmand (Red.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (s. 1–6). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5\\_460-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_460-1)
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000a). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000b). The Darker and Brighter Sides of Human Existence: Basic Psychological Needs as a Unifying Concept. *Psychological Inquiry*, 11(4), 319–338. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_03](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_03)
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet: Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Fagbokforlaget.
- Silverman, D. (2019). *Interpreting qualitative data* (6. utg.). Sage.

- Skogstad, A., & Harris, A. (2021). Psykososiale faktorer i arbeidet. I S. V. Einarsen & A. Skogstad (Red.), *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (3. utg., s. 16–46). Fagbokforlaget.
- Stalmeijer, R. E., Brown, M. E. L., & O'Brien, B. C. (2024). How to discuss transferability of qualitative research in health professions education. *The Clinical Teacher*, e13762. <https://doi.org/10.1111/tct.13762>
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Gyldendal.
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative Quality: Eight "Big-Tent" Criteria for Excellent Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837–851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- Van Den Broeck, A., Ferris, D. L., Chang, C.-H., & Rosen, C. C. (2016). A Review of Self-Determination Theory's Basic Psychological Needs at Work. *Journal of Management*, 42(5), 1195–1229. <https://doi.org/10.1177/0149206316632058>
- Van Den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & Stress*, 22(3), 277–294. <https://doi.org/10.1080/02678370802393672>
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1998). The job demand-control(-support) model and physical health outcomes: A review of the strain and buffer hypotheses. *Psychology & Health*, 13(5), 909–936. <https://doi.org/10.1080/08870449808407440>
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87–114. <https://doi.org/10.1080/026783799296084>
- Vansteenkiste, M., Ryan, R. M., & Soenens, B. (2020). Basic psychological need theory: Advancements, critical themes, and future directions. *Motivation and Emotion*, 44(1), 1–31. <https://doi.org/10.1007/s11031-019-09818-1>
- Wanless, S. B. (2016). The Role of Psychological Safety in Human Development. *Research in Human Development*, 13(1), 6–14. <https://doi.org/10.1080/15427609.2016.1141283>

# 8 Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Vedlegg 2: Vurdering fra sikt

Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykke til studiedeltakere



# Vedlegg 1: Intervjuguide

<h2>Intervjuguide</h2>	
<b><u>Innledning</u></b>	
	<i>Uformell prat. Intervjuer presenterer seg.</i>
	<i>Respondent gir sine personalia:</i>
	Navn
	alder
	-Litt om temaet for samtalen (bakgrunn, formål).
	-Forklar hva intervjuet skal brukes til og forklar taushetsplikt og anonymitet.
	<i>Eks: Gjennom dette masterprosjektet ønsker jeg å undersøke forhold som har betydning for trivsel på jobb. I den forbindelse gjennomfører jeg intervjuer.</i>
	<b>Kan du gi en kort beskrivelse av din nåværende arbeidssituasjon?</b>
	<b><u>Hoveddel</u></b>
	<b>a) Hva er typiske arbeidsoppgaver for deg i løpet av en arbeidsdag?</b>
	<b>b) Er det noen av disse arbeidsoppgavene du trives spesielt godt med?</b>
	<i>-kan du utdype litt hvorfor du trives med disse oppgavene?</i>
	<b>c) Hva opplever du som betydningsfulle forhold for trivsel på arbeidsplassen?</b>
	<i>-Hva er det som gjør at dette er betydningsfullt for trivsel?</i>
	<b>d) Jobber du vanligvis alene eller i team?</b>
	<i>-hva betyr kolleger for din opplevelse av trivsel på arbeidsplassen</i>
	<i>-Har du noen eksempler?</i>
	<b>e) Hva tror du dine kolleger synes er betydningsfullt for trivsel på jobb</b>
	<b>f) Har du erfart at trivsel kan bli fraværende eller begrenset når du er på jobb?</b>
	<b>g) Kan du fortelle litt om din opplevelse av konflikter eller uenigheter på arbeidsplassen?</b>
	<i>-har du noen eksempler?</i>
	<i>-Kan du fortelle litt om hva dette betyr for din opplevelse av trivsel?</i>

<p><b>h) Kan du fortelle om dine tanker rundt det å ha medbestemmelse på jobb?</b></p>
<p><i>-Opplever du at du selv har mulighet å være med i beslutninger?</i></p>
<p><i>-føler du deg hørt?</i></p>
<p><i>-Kan du fortelle litt om hva dette eventuelt betyr for din opplevelse av trivsel?</i></p>
<p><b>i) Kan du fortelle om din opplevelse av stress eller press på din arbeidsplass?</b></p>
<p><i>-Kan du beskrive hvordan du håndterer dette?</i></p>
<p><i>-hva er dine tanker om dette i henhold til trivsel på arbeidsplassen?</i></p>
<p><b>j) Opplever du noen ganger utfordringer på arbeidsplassen?</b></p>
<p><i>-Kan du fortelle litt om på forholdet mellom de kravene du møter, og graden av kontroll du har over arbeidet ditt på jobben?</i></p>
<p><i>-kan du si noe om hva det betyr for din opplevelse av trivsel på jobb?</i></p>
<p><b>k) Kan du fortelle om din tanker rundt det å bruke sin kompetanse eller ferdigheter på jobb.</b></p>
<p><i>-Får du bruke brukt din kompetanse eller ferdigheter i jobben din?</i></p>
<p><i>-kan du gi noen eksempler eller fortelle om noen situasjoner?</i></p>
<p><i>-er dette viktig for din trivsel i arbeidet</i></p>
<p><b>l) Kan du fortelle om din opplevelse av det å gjøre feil på arbeidsplassen?</b></p>
<p><i>-Opplever du at et er trygt å gjøre feil?</i></p>
<p><i>-kan du gi noen eksempler på det? Har du en spesifikk situasjon du kan fortelle om?</i></p>
<p><i>-Kan du si noe om hva det betyr for din opplevelse av trivsel på jobb</i></p>
<p><b><u>Avslutning</u></b></p>
<p>Er det noe annet du tenker er viktig for trivsel på arbeidsplassen som du føler vi ikke har fått snakket om?</p>
<p>Dersom du har ytterligere spørsmål om prosjektet, ta gjerne kontakt på: mathisfa@ntnu.no. Igjen; Tusen takk for din tid, det er til stor hjelp for mitt prosjekt.</p>

# Vedlegg 2: Vurdering fra sikt

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

10.04.2024, 15:06



## Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer  
829337

Vurderingstype  
Automatisk ⓘ

Dato  
23.01.2024

### Tittel

Masteroppgave - masterprogram Læring i arbeidsliv og samfunn

### Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for pedagogikk og livslang læring

### Prosjektansvarlig

Astrid Sølberg

### Student

Mathias Fagerhaug

### Prosjektperiode

31.01.2024 - 01.06.2024

### Kategorier personopplysninger

Alminnelige

### Lovlig grunnlag

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

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 01.06.2024.

[Meldeskjema](#)

### Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
  - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
  - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
  - Fagforeningsmedlemskap
  - Genetiske data
  - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
  - Helseopplysninger
  - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet
- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

Vi anbefaler å bruke vår [mal til informasjonsskriv](#).

#### **Informasjonssikkerhet**

Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarlig institusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.

# Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykke til studiedeltakere

## informert samtykke

### **Vil du delta i forskningsprosjektet?**

#### *Trivsel på arbeidsplassen*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å **undersøke forhold som skaper trivsel på arbeidsplassen**. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Målet med masterprosjektet er å undersøke hvilke forhold på arbeidsplassen som kan fremme eller hemme trivsel. Det er ikke til hensikt å undersøke spesifikke bedrifter/organisasjoner, men heller den generelle yrkesbefolkningens opplevelse av trivsel. For å undersøke temaet gjennomføres det intervjuer blant arbeidstakere i ulike bransjer/sektorer for å få et innblikk i deres opplevelser og erfaringer omkring forhold som skaper trivsel på arbeidsplassen. Intervjuet vil derfor omhandle spørsmål knyttet til trivsel, som for eksempel om mulighet for deltakelse, autonomi og psykologisk trygghet. Spørsmål omhandlende arbeidssituasjoner hvor man har opplevd trivsel.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

*NTNU - Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet* er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Du får denne forespørselen om deltakelse på bakgrunn av at du er en arbeidstaker i en virksomhet. Utvalget for masterprosjektet er valgt med formål om å få et variert innblikk i yrkesbefolkningens erfaringer. Derfor har jeg henvendt meg til omkring 4-5 virksomheter for å samle informanter til prosjektet.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et ansikt-til-ansikt-intervju. Det vil ta deg ca. 10-15 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om dine opplevelser og erfaringer omkring trivsel på arbeidsplassen, hva som skaper trivsel for deg. Det vil ikke være spørsmål omkring sensitiv og personlige opplysninger, og spørsmålene ønsker ikke å avdekke hvem du er som person, men heller dine erfaringer som arbeidstaker. Det kan forekomme spørsmål om din arbeidssituasjon for å skape kontekst for intervjuet. Det er dog ikke relevant for prosjektet hvilken virksomhet du jobber i, men heller dine erfaringer omkring trivsel på arbeidsplassen. Derfor er det også helt i orden hvis du velger å fortelle om tidligere arbeidserfaringer fra tidligere arbeidsforhold. Dine svar fra intervjuet vil lagres som lydopptak og transkriberes og lagres elektronisk.

### **Det er frivillig å delta**

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

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data, i tillegg lagres datamaterialet på så måte at det ikke kan nås av uvedkommende. Det vil kun være jeg om min veileder som har tilgang til dataene samlet inn fra intervjuet, og det vil ikke være mulig å gjenkjenne deg.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes når oppgaven er levert, 01.06,24. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger slettes.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende.
- å få slettet personopplysninger om deg.
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med: NTNU ved student, Mathias S. Fagerhaug (mathisfa@ntnu.no), veileder/prosjektansvarlig: Astrid Sølvberg (astrid.solvberg@ntnu.no)

**Vårt personvernombud:** Thomas Ørnulf Helgesen (thomas.helgesen@ntnu.no)

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

- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen  
Mathias S. Fagerhaug (student)  
Astrid Sølvberg (veileder)

# Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Trivsel på arbeidsplassen* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

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

-----  
-----

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

