

Emosjonelt arbeid

En studie av psykososialt arbeidsmiljø i helse- og omsorgssektoren

Anne-Marthe Næsbu Fjærli



Masteroppgave i pedagogikk – Allmenn studieretning

Institutt for pedagogikk

Det utdanningsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Høst 2017

Emosjonelt arbeid

En studie av psykososialt arbeidsmiljø i helse- og omsorgssektoren

© Anne-Marthe Næsbu Fjærli

2017

Emosjonelt arbeid

Anne-Marthe Næsbu Fjærli

<http://www.duo.uio.no>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Til mine foreldre

*min fantastiske og enestående mamma
som alltid har vært der for meg på alle måter*

*min kjære pappa
som var en av mine største støttespillere*

Til Jakob

*min kjæreste skatt
som har vist meg hva livet egentlig handler om*

SAMMENDRAG AV MASTEROPPGAVEN I PEDAGOGIKK

TITTEL:

Emosjonelt arbeid

En studie av psykososialt arbeidsmiljø i helse- og omsorgssektoren

AV:

Anne-Marthe Næsbu Fjærli

EKSAMEN:

Masteroppgave i pedagogikk

Allmenn studieretning

SEMESTER:

Høst 2017

STIKKORD:

Emosjonelt arbeid, friske arbeidsplasser, helse- og omsorgssektoren, triadisk resiprok determinisme, psykososialt arbeidsmiljø, krav – kontroll – støtte modellen, positive faktorer i arbeidsmiljøet, forsterkning, tilbakemeldinger, mestringsforventning, attribusjon, kvantitativ studie, tverrsnittundersøkelse, indekskonstruksjon, kjikvadrattest

Sammendrag

Masteroppgaven gjennomføres i samarbeid med Arbeids- og sosialdepartementet og prosjektet "Friske arbeidsplasser" i regi av Vitenskapsbutikken ved Universitetet i Oslo. "Friske arbeidsplasser" innebærer at departementet blant annet ønsker økt innsikt på hva som kan bidra til å skape et godt arbeidsmiljø. Med problemstillingen *"hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?"* forsøker jeg å belyse hvordan positive og støttende tilbakemeldinger kan virke forsterkende på de positive faktorene ved det psykososiale arbeidsmiljøet i helse- og omsorgssektoren, som arena for emosjonelt arbeid. Problemstillingen blir diskutert i tråd med prinsippene for triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) der studiens teoretiske grunnlag blir gjort rede for som henholdsvis miljømessige, atferdsmessige og personlige faktorer. Videre blir problemstillingen belyst gjennom følgende underproblemstillinger:

1. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?
2. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?
3. Kan tilbakemeldinger virke som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid?

Emosjonelt arbeid kan være både emosjonelt givende og krevende. I dette ligger en dobbeltbetydning der den givende karakteren ofte er opphavet til det som oppleves krevende, de emosjonelle kravene og de belastninger dette kan føre med seg. I denne studien vil tilbakemeldingers funksjon studeres i sammenheng med opplevde krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid. Videre vil studien ha en positiv vinkling på tematikken, der tilbakemeldinger vil bli diskutert i lys av sosial støtte og som forsterkning av positive faktorer i det psykososiale arbeidsmiljøet. Krav, kontroll og sosial støtte vil være særlig sentralt i henhold til momenter ved det psykososiale arbeidsmiljøet i emosjonelt arbeid, der mestringsforventning og attribusjon vil være faktorer som vil tilføye emosjonelt arbeid noen dimensjoner.

Studien har en kvantitativ tilnærming. Forskningsmetoden har vært en tverrsnittsundersøkelse der elektronisk spørreundersøkelse har blitt benyttet som metode for datainnsamling. Hensikten har vært å samle inn kvantitative data som kan gi en statistisk beskrivelse av

populasjonen utvalget er trukket fra. Utvalget er trukket skjønnsmessig fra to ulike sykehjem og er et ikke-sannsynlighetsutvalg. Dette innebærer at de empiriske resultatene som foreligger ikke er representative for populasjonen. Utvalget er basert på hjelpepleiere og helsefagarbeidere som er fast ansatt på et sykehjem og består av 84 respondenter. Det søkes ikke kausale forbindelser i det empiriske materialet og studien blir derfor en beskrivende analyse.

Studien bygger på de empiriske funnene og oppgavens teoretiske grunnlag. Det teoretiske grunnlaget består i hovedtrekk av teorien om resiprok determinisme (Bandura 1987), ulike perspektiver på positive faktorer i arbeidsmiljøet (Seligman 2000, Demerouti 2001, Hakanen, Bakker og Demerouti 2005), krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990), relevante publikasjoner og teorier om emosjonelt arbeid (Amble og Gjerberg 2009, Amble 2010, Hochschild 1979, 1983, de Castro m.fl. 2006, Botheridge og Grandey 2002). Videre bygger teorien på ulike teoretiske perspektiver på tilbakemeldinger- på arbeidsplassen, mellom ulike aktører og som positiv forsterkning (Aakerøe 2009, Rommetveit 1972, Spurkeland 2009, 2011, 2012, Van der Rijt m.fl. 2012, Skinner 1953). Det teoretiske grunnlaget består også av mestringsforventning (Bandura 1977, 1997) og attribusjon (Weiner 1986).

På bakgrunn av studiens teoretiske og empiriske grunnlag, foreligger det sammenhenger og funn som kan belyse studiens problemstilling. Det kan se ut som det er en sammenheng mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll. Videre kan det i denne sammenheng se ut som at høye krav og lite kontroll kan være særlig gjeldende i emosjonelt arbeid. Det kan også være en tendens at kravene i emosjonelt arbeid ofte er såkalte emosjonelle krav som oppleves særlig høye. Videre kan det se ut som at kombinasjonen høye krav og lite kontroll i emosjonelt arbeid kan være spesielt belastende. Det kan også se ut som at det er en sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger. Videre kan det se ut som at tilbakemeldinger kan virke som en soisoemosjonell støtte i emosjonelt arbeid.

Tilbakemeldinger kan også virke som et effektivt verktøy i henhold til å dele erfaringer og kunnskap på arbeidsplassen. Dette kan videre føre til en mer effektiv jobbutførelse og på denne måten føre til økt mestring av høye emosjonelle krav i emosjonelt arbeid.

Det kan virke som at tilbakemeldingers funksjon som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid, kan ha en positiv effekt ved at tilbakemeldinger kan forsterke både fordelaktig mestringsforventning og attribusjonsmønster

i emosjonelt arbeid innenfor studiens rammer og med utgangspunkt i de to sykehjemmene som studien er basert på.

Forord

Denne oppgaven markerer slutten på et langt studieløp!

Etter mange år som student ved Universitetet i Oslo er jeg ved veis ende. Det har vært mange spennende og lærerike år som student ved det Utdanningsvitenskapelige fakultet.

Arbeidet med denne masteroppgaven har vært en lærerik og utfordrende prosess. Jeg er privilegert som har hatt mulighet til å fordype meg i et tema som jeg finner svært interessant.

Jeg vil gjerne få takke min veileder Leif Lahn og biveileder Elisabeth Hovdhaugen for mange gode innspill og støtte underveis i arbeidet med oppgaven.

Jeg vil også takke Arbeids- og sosialdepartementet ved Anna Skårberg for mange gode innspill underveis og gjennomgang av spørreundersøkelsen.

Anders og Magnus- dere har heia på lillesøsteren deres hele veien, tusen takk!

Jeg vil også rette en takk til mine venninner Ann-Kristin, Caroline og Christine som har kommet med gode innspill og konstruktive tilbakemeldinger på spørreundersøkelsen.

Ellers er det også langt flere av både venner og familie som fortjener en stor takk for støtte, oppmuntrende ord og heiarop underveis. Ingen nevnt, ingen glemt!

Ikke minst vil jeg rette en stor takk til alle informantene som har deltatt i studien.

Dager, kvelder og helger har blitt tilbrakt på lesesalen. Jakob, du har vært så tålmodig med en fraværende mamma i lange perioder. Nå skal vi kose oss og finne på masse moro sammen!

Til slutt vil jeg takke min store kjærlighet og fantastiske støttespiller, Tommi.

Dette hadde ikke gått uten deg.

Anne-Marthe Næsbu Fjærli

Blindern, november 2017

Innholdsfortegnelse

1 INTRODUKSJON.....	1
1.1 Problemstilling.....	1
1.2 Teori.....	2
1.3 Metode.....	3
1.4 Oppgavens struktur.....	3
2 TEORI.....	5
2.1 Sosialt kognitivt perspektiv.....	6
2.1.1 Triadisk resiprok determinisme.....	7
2.2 Miljømessige faktorer.....	10
2.2.1 Positive faktorer for arbeidsmiljøet.....	10
2.2.2 Emosjonelt arbeid.....	12
2.2.3 Psykososialt arbeidsmiljø.....	17
2.3 Atferdsmessige faktorer.....	22
2.3.1 Tilbakemeldinger på arbeidsplassen.....	22
2.3.2 Tilbakemeldinger mellom ulike aktører.....	24
2.3.3 Tilbakemeldinger som positive forsterkere.....	27
2.4 Personlige faktorer.....	28
2.4.1 Mestringsforventning.....	29
2.4.2 Attribusjon.....	31
2.5 Oppsummering.....	33
3 METODE.....	36
3.1 Valg av metodisk tilnærming.....	36
3.1.1 Kvantitativ metode.....	37
3.1.2 Et metodologisk spørsmål.....	39
3.2 Valg av design.....	41
3.2.1 Valg av metode for innhenting av data.....	43
3.3 Konstruering og gjennomføring av spørreundersøkelsen.....	44
3.3.1 Spørreundersøkelsen.....	44
3.3.2 De ulike kategoriene.....	44
3.3.3 Datainnsamling.....	46
3.4 Begrepsoperasjonalisering.....	47
3.5 Presentasjon av utvalget.....	49

3.6 Reliabilitet og validitet.....	51
3.6.1 Reliabilitet.....	52
3.6.2 Validitet.....	53
3.7 Analysekategorier.....	57
3.7.1 Frekvensfordelinger.....	57
3.7.2 Omkodning av datasettet.....	58
3.7.3 Korrelasjonsanalyse.....	59
3.7.4 Reliabilitetsanalyse.....	61
3.7.5 Indekskonstruksjon.....	62
3.7.6 Krysstabeller.....	65
3.8 Oppsummering.....	67
4 PRESENTASJON OG ANALYSE AV DATAENE.....	68
4.1 Frekvensfordelinger.....	69
4.1.1 Krav.....	69
4.1.2 kontroll.....	70
4.1.3 Tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt.....	72
4.1.4 Emosjonelt arbeid.....	73
4.2 Indekser.....	75
4.2.1 Krav.....	76
4.2.2 Kontroll.....	78
4.2.3 Tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt.....	79
4.2.4 Emosjonelt arbeid.....	80
4.3 Analysemodell.....	81
4.3.1 Analysemodellen.....	81
4.4 Krysstabeller.....	82
4.4.1 Krysstabeller med utgangspunkt i analysemodellen.....	83
4.5 Oppsummering.....	86
5 DISKUSJON.....	87
5.1 Sammenheng mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll.....	87
5.2 Sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger.....	94
5.3 Tilbakemeldinger som positiv faktor i emosjonelt arbeid.....	98
5.4 Avslutning.....	102
Litteraturliste.....	106
Vedlegg.....	109

1 Introduksjon

”I avtaleperioden 2014 – 2018 er arbeidsmiljø løftet fram i målformuleringen til IA-avtalen. Arbeidsmiljøet i Norge vurderes som godt i de fleste internasjonale sammenligninger. Ni av ti sysselsatte er tilfredse, motiverte og engasjerte i jobben. Samtidig er det enkelte næringer og yrker der arbeidsmiljø- og helseutfordringene er større enn i andre næringer. Dette gjelder særlig enkelte mannsdominerte yrkesgrupper innenfor bygge-anleggsvirksomhet, transport/lagring, jord-/skogbruk/fiske, og i enkelte kvinnedominerte yrkesgrupper innenfor helse- og sosialtjenester og overnatting. Innenfor disse yrkene er forebyggingspotensialet stort”

(Arbeids- og sosialdepartementet 2016: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/malene-om-et-mer-inkluderende-arbeidsliv--status-og-utviklingstrekk.-rapport-2016/id2506453/>).

Arbeidsmiljøet i blant annet helse- og omsorgssektoren trekkes frem her som arbeidsmiljø der det er større utfordringer enn i andre næringer og der forebyggingspotensialet er stort.

Masteroppgaven gjennomføres i samarbeid med Arbeids- og sosialdepartementet og prosjektet ”Friske arbeidsplasser” i regi av Vitenskapsbutikken ved Universitetet i Oslo. Prosjektet ”Friske arbeidsplasser” står sentralt i henhold til Intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv (Arbeids- og sosialdepartementet 2017: https://www.regjeringen.no/no/tema/arbeidsliv/arbeidsmiljo-og-sikkerhet/inkluderende_arbeidsliv/ia-avtalen-2014-18/hva-er-ia/id2344635/). ”Friske arbeidsplasser” innebærer at departementet blant annet ønsker økt innsikt på hva som kan bidra til å skape et godt arbeidsmiljø. Med problemstillingen *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”* forsøker jeg å belyse hvordan positive og støttende tilbakemeldinger kan virke forsterkende på de positive faktorene ved det psykososiale arbeidsmiljøet i helse- og omsorgssektoren, som arena for emosjonelt arbeid.

1.1 Problemstilling

Studiens problemstilling er: *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”*

Formålet med problemstillingen er å undersøke om emosjonelt arbeid kan påvirke det psykososiale arbeidsmiljøet og i hvilken grad tilbakemeldinger kan virke som en positiv faktor for det psykososiale arbeidsmiljøet. Emosjonelt arbeid blir avgrenset ved å trekke frem betydningen av tilbakemeldinger på arbeidsplassen. Psykososialt arbeidsmiljø blir avgrenset til å omhandle forholdet mellom krav, kontroll og sosial støtte. Dette er faktorer som tidligere studier viser har en sammenheng med opplevd stress og belastningslidelser.

Tilbakemeldinger blir avgrenset til å omhandle tilbakemeldinger på arbeidsplassen i henhold til et kommunikasjonsperspektiv. Tilbakemeldinger vil videre bli avgrenset som sosial støtte i det psykososiale arbeidsmiljøet i emosjonelt arbeid. Videre vil mestringsforventning og attribusjon bli avgrenset til hvordan disse momentene kan tilføye forståelsen av emosjonelt arbeid noen dimensjoner. Problemstillingen søker å undersøke hvilken sammenheng det er mellom opplevd krav, kontroll, sosial støtte og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid i pleie- og omsorgssektoren. Problemstillingen vil bli belyst både teoretisk og empirisk.

Problemstillingen er delt inn i tre underproblemstillinger. Empiriske funn i kapittel 4 vil være førende for diskusjonen av underproblemstilling 1 og 2 i kapittel 5. Studiens empiriske funn vil sammen med studiens teoretiske grunnlag og dets avgrensninger, danne grunnlaget for diskusjon av underproblemstillingene i kapittel 5. Problemstillingen besvares gjennom følgende underproblemstillinger:

4. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?
5. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?
6. Kan tilbakemeldinger virke som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid?

1.2 Teori

Det teoretiske grunnlaget består i hovedtrekk av teorien om resiprok determinisme (Bandura 1987), ulike perspektiver på positive faktorer i arbeidsmiljøet (Seligman 2000, Demerouti 2001, Hakanen, Bakker og Demerouti 2005), krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990), relevante publikasjoner og teorier om emosjonelt arbeid (Amble og Gjerberg 2009, Amble 2010, Hochschild 1979, 1983, de Castro m.fl. 2006, Botheridge og Grandey

2002). Videre bygger teorien på ulike teoretiske perspektiver på tilbakemeldinger- på arbeidsplassen, mellom ulike aktører og som positiv forsterkning (Aakerøe 2009, Rommetveit 1972, Spurkeland 2009, 2011, 2012, Van der Rijt m.fl. 2012, Skinner 1953). Det teoretiske grunnlaget består også av mestringsforventning (Bandura 1977, 1997) og attribusjon (Weiner 1986).

1.3 Metode

Studien har en kvantitativ tilnærming. Forskningsmetoden har vært en tverrsnittsundersøkelse der elektronisk spørreundersøkelse har blitt benyttet som metode for datainnsamling. Spørsmålene i spørreundersøkelsen er dels oversatt og dels utledet av studiens teoretiske grunnlag. Hensikten har vært å samle inn kvantitative data som kan gi en statistisk beskrivelse av populasjonen utvalget er trukket fra. Utvalget er trukket skjønnsmessig fra to ulike sykehjem og er et ikke-sannsynlighetsutvalg. Dette innebærer at de empiriske resultatene som foreligger ikke er representative for populasjonen. Utvalget er basert på hjelpepleiere og helsefagarbeidere som er fast ansatt på et sykehjem og består av 84 respondenter. Det søkes ikke kausale forbindelser i det empiriske materialet og studien blir derfor en beskrivende analyse. Problemstillingen er belyst empirisk gjennom analysekategorier bestående av frekvenstabeller, korrelasjonsanalyser, reliabilitetsanalyser og krysstabellanalyser.

1.4 Oppgavens struktur

Kapittel 1 er introduksjonskapittelet som gir en kort presentasjon av studiens oppbygging, bakgrunn, aktualitet, disposisjon og problemstilling. Studiens tre underproblemstillinger og avgrensninger i henhold til sentrale momenter blir presentert og begrunnet i lys av studiens problemstilling.

Kapittel 2 er teorikapittelet der studiens teoretiske grunnlag blir presentert. Teorien som har til hensikt å underbygge og nyansere problemstillingen blir gjort rede for og presentert i figur 2.1, der det teoretiske utgangspunktet vil bli gjort rede for i henhold til teorien om triadisk

resiprok determinisme (Bandura 1987). Figur 2.1 danner utgangspunktet for hvordan studiens problemstilling vil bli behandlet og bearbeidet underveis i oppgaven.

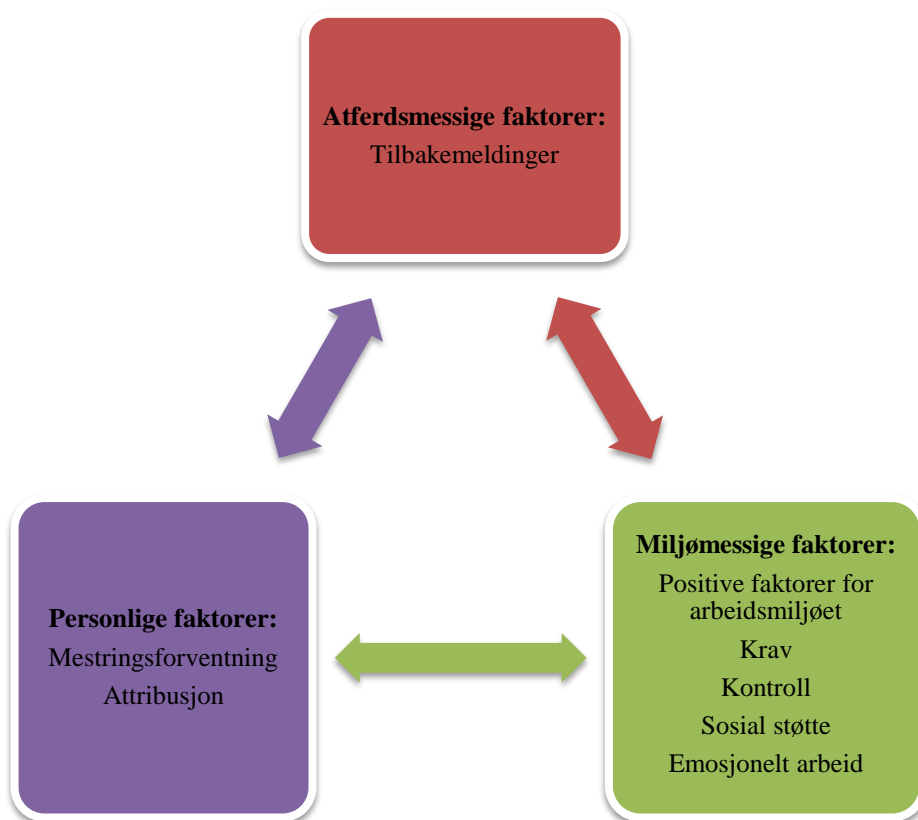
Kapittel 3 er metodekapittelet der ulike metodiske tilnærminger blir presentert og diskutert i henhold til å besvare studiens problemstilling på en best mulig måte. Valg av metode blir presentert og begrunnet. Her blir også sentrale spørsmål og utfordringer diskutert og begrunnet i forhold til hvilke statistiske analyser som vil være mest egnet i henhold til datamaterialets kvalitet, reliabilitet og validitet. Presentasjon av studiens analysekategorier blir presentert og begrunnet.

Kapittel 4 er analysekapittelet hvor datamaterialet blir analysert og presentert gjennom valgte analysekategorier. Analysemodell basert på to av studiens underproblemstillinger blir presentert og begrunnet.

Kapittel 5 er diskusjonskapittelet hvor studiens teoretiske og empiriske grunnlag blir knyttet sammen. Studiens teoretiske og empiriske grunnlag blir diskutert i lys av studiens tre underproblemstillinger. Hensikten med diskusjonen er å belyse studiens problemstilling. Kapittelet markerer avslutningen på oppgaven der det avsluttes med en oppsummering av de empiriske funnene og teorien som har bidratt til å belyse studiens problemstilling i tråd med rammene som ble satt i figur 2.1 i kapittel 2.

2 Teori

Det eksisterer utallige ulike perspektiver og teorier som tar for seg psykososialt arbeidsmiljø og rammene rundt dette. For å belyse dette temaet, har jeg valgt å ta utgangspunkt i sosialt kognitivt perspektiv og å trekke ut noen faktorer i det psykososiale arbeidsmiljøet som kan tenkes å ha en sammenheng med emosjonelt arbeid. Jeg vil i utgangspunktet se disse relasjonene som toveis og ikke lineær i henhold til modellen om triadisk resiprok determinisme. Det sosialkognitive perspektivet er et hovedperspektiv i oppgaven, selv om jeg vil trekke på forskere som kan oppfattes å tilhøre andre teoretiske retninger, mange vil for eksempel hevde at Bandura er forankret i behaviorismen.



Figur 2.1: Illustrasjon av det teoretiske grunnlaget i studien og hvordan dette vil bli belyst

I figur 2.1 fremgår det teoretiske grunnlaget i studien. Figuren vil fungere som en arbeidsmodell og er utarbeidet i henhold til Banduras (1986) teori om ”triadic reciprocal determinism”, oversatt til triadisk resiprok determinisme. Resiprok determinisme kan

forklares med at de *atferdsmessige, personlige og miljømessige* faktorene påvirker og påvirkes av hverandre i et gjensidig samspill. Pilen som springer ut fra de personlige faktorene illustrerer hvordan disse faktorene igjen påvirker hverandre innenfor rammene av personlige faktorer. Bakgrunnen for og en grundigere gjennomgang av teorien resiprok determinisme, vil bli gjennomgått i 2.1 og 2.1.1. Hovedlinjene vil være å undersøke sammenhengene mellom faktorene presentert i figur 2.1 i tråd med prinsippene for triadisk resiprok determinisme (Bandura 1986).

2.1 Sosialt kognitivt perspektiv

Sosialt kognitivt perspektiv fokuserer på hvordan individet utvikler kunnskap, ferdigheter, strategier og følelser gjennom interaksjon og observasjon av andre. Dette teoretiske perspektivet konkluderer med at atferd er et resultat av individets interaksjon med miljøet. Dette innebærer at individets tanker, mål, tro og verdier styrer den individuelle atferden. Gjennom vikarierende læring, observerer individet andre og lærer ferdigheter og strategier som de kanskje ikke benytter seg av i det øyeblikket individet tilegner seg den bestemte ferdigheten eller strategien, men at individet utfører handlingen ved en senere hensiktsmessig anledning når det føler seg motivert til det (Pintrich og Schunk 2002: 142-143). Et eksempel kan være en hjelpepleier som deltar på kurs om tilbakemeldinger på arbeidsplassen. Hun observerer hvordan kursholderen demonstrerer ulike måter å gi tilbakemeldinger på. Gjennom observasjon tilegner hun seg ny kunnskap på området. Hun venter antageligvis til en mer passende anledning der hun er motivert til å bruke den nyervervede kunnskapen om tilbakemeldinger på arbeidsplassen, til for eksempel neste personalmøte. Selv om hjelpepleieren allerede tilegnet seg ny kunnskap på kurset, så var hun antageligvis ikke motivert til å bruke den nyervervede kunnskapen med én gang siden anledningen ikke var hensiktsmessig. Dette illustrerer hvordan sosial kognitiv teori kan være aktuell i arbeidslivet. En sosial kognitiv teori som fokuserer på den gjensidige interaksjonen mellom miljømessige, atferdsmessige og personlige faktorer er teorien ”triadic reciprocal determinism” (Pintrich og Schunk 2002: 147-148).

2.1.1 Triadisk resiprok determinisme

Innledningsvis i kapittelet presenterte jeg hvordan det teoretiske grunnlaget i denne studien vil bli behandlet i figur 2.1, der denne figuren viser hvordan de ulike faktorene opptrer i et gjensidig samspill. Dette danner således utgangspunktet for de teoretiske momentene i denne studien og hvordan disse vil bli bearbeidet i henhold til oppgavens problemstilling. Pilen som springer ut fra de personlige faktorene illustrerer hvordan de personlige faktorene påvirker hverandre i et gjensidig samspill, og summen av dette samspillet opptrer som de personlige faktorene som opptrer i det triadiske samspillet med de øvrige faktorene- miljø og atferd. I denne studien representerer de miljømessige faktorene; positive faktorer for arbeidsmiljøet, krav, kontroll, sosial støtte og emosjonelt arbeid. De atferdsmessige faktorene består av tilbakemeldinger, mens de personlige faktorene består av mestringsforventning og attribusjon.

Det skal legges vekt på at Banduras (1986) definisjon av determinisme viker fra den tradisjonelle definisjonen som hevder at atferd er skapt av hendelser som er utenfor individets kontroll. Banduras (1986) definisjon av determinisme pekte derimot på at individet har full kontroll over egen atferd, personlige faktorer og miljøet rundt seg og at disse tre faktorene påvirker og påvirkes av hverandre. Et individ er i følge Bandura (1986) i full stand til å både påvirke miljøet rundt seg og la seg påvirkes av miljøet. Dette innebærer at individet er en deltager i omgivelsene sine og ikke et produkt av det. Individet er ikke bare en deltager i omgivelsene, de er også en aktiv deltager i henhold til de personlige faktorene gjennom selvrefleksjon. Det er gjennom selvrefleksjon at individet danner tanker om troen på sin egen kapasitet og sine egne evner i henhold til å lykkes eller mislykkes. Dette er også et resultat av at individets atferd blir påvirket av personlige faktorer som selvrefleksjon ved at individets personlige faktorer påvirkes av individet selv i samspill med de tre faktorene som vist i modellen over (Maehr m.fl. 2008: 391-395).

For å gi et tydeligere bilde på hvordan teorien kan fungere i praksis velger jeg å presentere ulike eksempler på gjensidig interaksjon mellom de tre faktorene: Avdelingslederen på et sykehjem ber om oppmerksomheten til de ansatte og de ansatte blir automatisk

oppmerksomme på avdelingslederen. Dette er et eksempel på en interaksjon mellom *atferdsmessige* og *miljømessige faktorer*. Miljømessig påvirkning på atferd i form av at avdelingslederen får de ansattes oppmerksomhet automatisk. Etter at avdelingslederen har fått oppmerksomheten til de ansatte, gir hun de ansatte beskjed om at de må utføre en krevende arbeidsoppgave. De ansatte arbeider svært ulikt, noen nøler litt mens andre starter på oppgaven med det samme. Dette er et eksempel på en interaksjon mellom *personlige* og *atferdsmessige faktorer*. De ansatte har her svært ulik grad av mestringsforventning (*personlig faktor*) som påvirker i hvilken grad de har forventninger om å mestre den gitte arbeidsoppgaven. Dette kan igjen gi utslag på den *atferdsmessige faktoren* ved de ansattes ulike utholdenhet og innsats i henhold til den gitte arbeidsoppgaven. Dette er et eksempel på hvordan den *personlige faktoren* kan påvirke den *atferdsmessige faktoren*. Avdelingslederen ser at enkelte av de ansatte nøler med oppgaven. Hun bestemmer seg derfor for å gi noen oppmuntrende tilbakemeldinger- og det viser seg å ha god effekt. Dette er et eksempel på en interaksjon mellom *personlige* og *miljømessige faktorer*. Avdelingslederen som *miljømessig faktor*, påvirker de ansatte med lav mestringsforventning (*personlig faktor*) ved at hun styrket deres mestringsforventning fordi hun oppmuntret de ansatte til å løse den gitte arbeidsoppgaven (Pintrich og Schunk 2002: 147-148). Dette er eksempler på ulike interaksjoner der de tre faktorene påvirker hverandre. Pilene i modellen illustrerer hvordan faktorene gjensidig påvirker hverandre, men noen ganger dominerer en eller to av faktorene retningen på påvirkningen. Dette innebærer for eksempel at de *personlige faktorene* dominerer påvirkningsretningen mellom *personlige faktorer* og *miljømessige faktorer*. Et eksempel på dette kan være en arbeidsplass (*miljømessig faktor*) med lite struktur og orden der de ansatte (*personlig faktor*) arbeider meget fritt og selvstendig. Da dominerer den *personlige faktoren* påvirkningen i forhold til de to faktorene. Dette innebærer at de ansatte styrer arbeidsdagen sin selv med mye frihet og selvstendighet i arbeidet der de opplever høy kontroll over egen arbeidssituasjon og med et arbeidsmiljø med lave faste krav. På denne måten kan man si at de ansatte dominerer påvirkningen i henhold til miljøet på arbeidsplassen. Hadde det vært omvendt ved at arbeidsplassen som *miljømessig faktor* dominerte påvirkningen mellom *personlige* og *miljømessige faktorer*, hadde for eksempel arbeidsplassen vært preget av struktur, regler, faste pauser og faste krav for dagen. På den måten kan arbeidsplassen som en *miljømessig faktor*, dominere påvirkningsretningen ovenfor de ansatte (*personlig faktor*), ved at de ansattes atferd ville vært preget av reglene og strukturen på arbeidsplassen.

I modellen er det en pil som springer ut fra den *personlige faktoren*. Dette innebærer at de *personlige faktorene* også kan påvirke hverandre gjensidig. Et eksempel på dette kan være at en nyansatt hjelpepleier har mye nytt å sette seg inn i på den nye arbeidsplassen. Her kan en *personlig faktor* som attribusjon påvirke en annen *personlig faktor* igjen, som for eksempel mestringsforventning. Dette kan skje ved at hjelpepleieren besitter en sterk tro på at hun vil mestre de nye arbeidsoppgavene gjennom innsats og jevn anstrengelse. Dette kan påvirke mestringsforventningen hennes ovenfor de nye arbeidsoppgavene hun står ovenfor, ved at hun har en sterk tro på at hun kan påvirke egen læring. Dette vil antageligvis føre til hun en sterk tro på å mestre utfordringer og oppgaver i de nye omgivelsene (Pintrich og Schunk 2002: 149). Dette eksempelet illustrerer hvordan faktorene innad én faktor også kan opptre i et gjensidig samspill der de både påvirker og påvirkes av hverandre. I den opprinnelige modellen om triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987), var det bare de personlige faktorene som hadde et slikt internt samspill innad. Men jeg kommer til å benytte denne form for samspill også mellom de miljømessige faktorene, da jeg ser dette mest hensiktsmessig for å belyse oppgavens problemstilling.

Påvirkningsretningen, hvilke faktorer som påvirker hverandre, både innenfor rammene av de ulike faktorene og faktorene seg i mellom, kan være så mangt. Jeg vil derfor ta utgangspunkt i modellen og diskutere de valgte faktorene spesifikt i henhold til problemstillingen "*hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?*" uten klare forventninger om påvirkningsretning mellom faktorene eller innen de ulike faktorene, jeg er i denne sammenheng primært interessert i å undersøke hvilke sammenhenger som kan foreligge mellom og innad faktorene slik de er presentert i figur 2.1. Som jeg gjorde rede for i 1.3 og avgrensning i henhold til oppgavens problemstilling, vil jeg undersøke om det er en sammenheng mellom emosjonelt arbeid (Amble 2010, Hochschild 1979, 1983), krav, kontroll og sosial støtte (Karasek og Theorell 1990) som miljømessige faktorer. Tilbakemeldinger (Rommetveit 1972, Spurkeland 2009, 2011, 2012) blir i denne sammenheng representert som en atferdsmessig faktor. Positive faktorer for arbeidsmiljøet (Seligman 2000, Demerouti 2001) blir diskutert som en miljømessig faktor. De personlige faktorene; mestringsforventning (Bandura 1997) og attribusjon (Weiner 1986) vil bli diskutert i henhold til de øvrige faktorene, miljø- og atferdsmessige faktorer.

2.2 Miljømessige faktorer

I dette avsnittet vil jeg ta for meg det teoretiske grunnlaget som har til hensikt å belyse de miljømessige faktorene som fremgår i figur 2.1. Avsnittet om miljømessige faktorer vil bli avgrenset i henhold til oppgavens problemstilling og vil ta for seg henholdsvis positive faktorer for arbeidsmiljøet, deretter emosjonelt arbeid og til slutt psykososialt arbeidsmiljø med utgangspunkt i krav – kontroll – støtte modellen.

2.2.1 Positive faktorer for arbeidsmiljøet

I de seneste årene har det vært mer fokus på den positive psykologien og de faktorer som bidrar positivt på ulike måter i arbeidsmiljøet. Fokuset har blitt flyttet fra negative faktorer til positive faktorer og det som kan bidra til et godt arbeidsmiljø, blant annet. Seligman (2000) stod i spissen for denne utviklingen da han satte fokus på ”positiv psykologi” som begrep gjennom artikkelen *Positive psychology. An introduction*. Sentralt i denne artikkelen var et større fokus på nettopp de positive faktorene på arbeidsplassen. Å flytte fokus fra det som ikke fungerer til det som fungerer og å gjøre mer av dette. En forsterkning av det positive ville gjennom de menneskelige ressursene og deres styrker føre til at de positive faktorene på arbeidsplassen blomstret (Seligman 2000: 5-14). En forsterker er enhver konsekvens som forsterker atferden. Videre innebærer dette at forsterket atferd øker i hyppighet og stammer fra teorien om operant betinging (Skinner 1953). Operanter er atferd som er et resultat av at mennesker handler aktivt i forhold til omgivelsene sine for å produsere ulike typer konsekvenser. Operant betinging er læring som fører til at atferd blir styrket eller svekket gjennom ulike forsterke (Woolfolk 2006: 132-133).

Positiv atferd står sentralt i uttrykket ”positiv psykologi” og innenfor arbeidsmiljøforskningen har dette fokuset fått stadig mer oppmerksomhet. Det har blant annet blitt hevdet at denne endringen i fokus på det positive – som blant annet fremtidige muligheter, det som allerede fungerer godt, menneskelige ressurser og styrker, vil føre til positive varige endringer i arbeidsrelaterte forhold. Et eksempel på et slik arbeidsrelatert forhold kan være viktigheten av det kollegiale, som den sosiale støtten på arbeidsplassen. I denne oppgaven blir nettopp dette en sentral del av studien, der sosial støtte blir studert ved å

undersøke i hvilken grad tilbakemeldinger på arbeidsplassen influerer på det psykososiale arbeidsmiljøet. "Positiv psykologi" handler mye om de samme elementene som operant betingning i pedagogikken tar for seg, ved at det istedenfor å fokusere, eller i denne sammenheng forsterke, negativ atferd som for eksempel stress- så fokuseres det istedenfor på det positive gjennom positiv forsterkning på positiv atferd, som for eksempel å gi gode og konstruktive tilbakemeldinger til sine kollegaer (Demerouti 2001: 279-286).

Kjernen i forsterkningsteori er at atferd som gir ønskede konsekvenser, har stor sannsynlighet for å bli gjentatt senere. I all hovedsak innebærer dette at bestemte former for atferd resulterer i bestemte konsekvenser som igjen øker eller reduserer sannsynligheten for at atferden opprettholdes og gjentas. Positiv psykologi handler mye om de samme prinsippene, der positive faktorer man ønsker mer av i arbeidsmiljøet fokuseres på istedenfor de negative, og forsterkes på ulike måter for å kommunisere nettopp dette til miljøet. Sosial læringsteori (Bandura 1969, 1979) handler også om en endring av atferd basert på forsterkning. Men dette perspektivet innebærer at atferdsendringen er et resultat av å observere andre motta en forsterkning for å handle på bestemte måter (Einarsen og Skogstad 2011: 71-72). Så positive faktorer for det psykososiale arbeidsmiljøet kan være å fokusere på og forsterke det positive i arbeidsmiljøet som man ønsker mer av. En form for positiv forsterker kan være tilbakemeldinger som jeg kommer tilbake til senere i kapittelet. For å få til et arbeidsmiljø som er preget av en positiv driv, som for eksempel høy grad av engasjement og pro-aktivitet, er det nødvendig å tilføre positive faktorer eller ressurser som bidrar til å øke engasjementet på arbeidsplassen. Et interessant funn på området, er at man kan vise til at positive opplevelser øker arbeidstakernes evne til å mestre stress, samtidig som det bygger opp under tilknytning til arbeidsplassen og reduserer effekten av for store krav (Hakanen, Bakker og Demerouti 2005) (Saksvik 2011: 113-114). Psykososialt arbeidsmiljø kan bestå av mange ulike komponenter og defineres gjerne på forskjellige måter. I denne studien vil det være særlig fokus på hvordan opplevd krav og kontroll på arbeidsplassen kan representere deler av arbeidsmiljøet i yrker som preges av emosjonelt arbeid.

2.2.2 Emosjonelt arbeid

Den første teorien om emosjonelt arbeid kom ut i 1983 da Arlie R. Hochschild skrev boken *The Managed Heart*. I boken tok hun i bruk begrepet *emosjonelt arbeid* for første gang og beskrev hvordan de ansatte i moderne servicearbeid ble instruert til å styre følelsene sine på en bestemt måte, som en del av arbeidsinstruksene. Hun brukte amerikanske flyselskap som eksempel og viste til hvordan de opererte med regler for hvordan den enkelte ansatte skulle uttrykke følelsene sine ovenfor kunden. Videre hevdet hun at emosjonelt arbeid økte i omfang og at dette type arbeidet berørte de ansatte på en mer direkte og personlig måte enn hva tradisjonelt fysisk eller kunnskapsbasert arbeid gjorde. Hun hevdet at emosjonelt arbeid ikke bare påvirket de ansatte fra bedriftens side, men også at kundene med ris og ros også påvirket hvordan de ansatte måtte tilpasse følelsene sine i henhold til kundenes ønsker og behov. I Norge får vi den første forskningen på emosjonelt lønnsarbeid i 1991. Grimsmo og Sørensen (1991) fant en ny sårbarhet i det norske arbeidsmarkedet, at det var en ekstra belastning for de som handlet eller behandlet mennesker i arbeidet sitt. De fant også ut at det var flere kvinner enn menn som var utsatt for denne type belastning i tjeneste- og servicearbeid (Amble 2010: 41). Emosjonelt arbeid ble beskrevet som det å måtte styre følelsene sine, slik at de ble tilpasset til det som ble forventet av omgivelsene. Emosjonelt arbeid ble også definert som arbeid som krevde ansikt til ansikt eller stemme til stemme kontakt med omgivelsene, der den ansattes oppgave var å produsere en viss emosjonell tilstand hos et annet individ som for eksempel en kunde eller pasient. Siden emosjonelt arbeid krever en viss anstrengelse- fører dette til at emosjonelt arbeid kan oppleves som et jobbkrav for de ansatte (de Castro m.fl. 2006: 202).

I emosjonelt arbeid skiller man gjerne mellom to typer tjenesteyting- tjenesterelasjon og servicemøte. Felles med disse to er at begge kan plasseres i en såkalt servicetrekant som kobler kunde, tjenesteleverandør og arbeidsgiver. Forskjellen er at servicemøtet er preget av en løsere kobling mellom kunde og tjenesteleverandør, er koblingene i tjenesterelasjonen strammere og kontakten med kunden er gjentakende og mer intens. I servicemøtet kan man typisk plassere et yrke som flyvertinne, der kundene kommer og går- og gjerne bare preges av et enkelt møte mellom tjenesteleverandør og kunde. I en tjenesterelasjon derimot kan pleieryrket illustrere hvordan denne relasjonen mellom tjenesteleverandør og kunde gjerne preges av at pleieren møter brukerne mange ganger. Men felles for de begge som emosjonelle

arbeidere, er at de begge opplever ulike former for emosjonelle krav. For flyvertinnen kan det være krav om en bestemt atferd, mens pleieren kan oppleve bestemte ønsker fra en bruker. Belastningen i denne sammenhengen innebærer at kravene oppleves for høye ut ifra den enkeltes opplevelse av kontroll over å kunne yte maksimalt i henhold til de emosjonelle kravene en står ovenfor i arbeidet sitt (Amble 2010: 42).

I følge Glomb og Tews (2004) kan forskning på emosjonelt arbeid deles inn i tre perspektiver, henholdsvis intern tilstand av dissonans/ dissonansperspektivet, ekstern atferd eller uttrykk, og intern prosessperspektivet. Dissonansperspektivet vektlegger nettopp dissonans, dette innebærer gapet mellom hva man kommuniserer utad og hvordan man føler det inni seg. I følge Hochschild (1983) er det denne dissonansen som er en negativ konsekvens i emosjonelt arbeid og at dette gapet er uunngåelig i arbeid med følelser. Hochschild (1983) får kritikk for denne bastante konklusjonen om dissonans i emosjonelt arbeid. Mann (1999) mener også at dissonans er et uheldig utfall i arbeid med følelser, men i motsetning til Hochschild (1983) hevder han at det er mulig å unngå denne tilstanden i emosjonelt arbeid. Et annet perspektiv på dissonans hevder at dette er en naturlig del av emosjonelt arbeid- og at det er nettopp mestringen av denne dissonansen som avgjør i hvilken grad en opplever jobbtilfredshet. Perspektivet om ekstern atferd eller uttrykk, hevder at ytre atferd er styrt av følelsesregler og at dette er kulturelt betinget. Videre hevder dette perspektivet at kulturforskjeller er med på å bestemme hvorvidt en er i stand til å tilpasse følelser i form av ytre atferd. Det tredje perspektivet, prosessperspektivet, fokuserer på at en kan regulere kommuniserte følelser i en prosess styrt av stemning og følelser- og at disse to fungerer i et slags samspill (Amble 2010: 42-43).

Hochschilds (1979, 1983) forskning hevder at det foregår to hovedprosesser i emosjonelt arbeid- *surface acting* og *deep acting*. Disse prosessene er ment til å illustrere hvordan ansatte styrer følelsene sine til å møte de kravene arbeidsrollen krever. Dette perspektivet utvider studier som har fokusert på emosjonell dissonans, som en spenningstilstand, til emosjonelt arbeid. Denne interne tilnærmingen til emosjonelt arbeid støter sammen med generelle teorier om følelsesregulering som kan brukes til å danne prediksjoner om emosjonelt arbeid. *Surface acting* innebærer at de ansatte tilpasser og kontrollerer deres emosjonelle uttrykk. Et eksempel på *surface acting* er at de ansatte smiler selv om de er i dårlig humør eller har med en vanskelig kunde å gjøre. Utfallet av denne prosessen, å vise uttrykk som ikke er overens med følelsene, er relatert til stressutfall i henhold til den indre

spenningen og den psykologiske anstrengelsen det er å undertrykke de egentlige følelsene. Hochschild (1983) argumenterte for at det å opptre uekte over tid, kunne føre til lite kontakt med sine egne følelser. Ikke bare fra sine egne følelser, men også fra andre menneskers følelser. *Deep acting* er kontrollering av indre tanker og følelser slik at de tilpasses de ytre kravene. Følelser involverer fysiologisk opphisselse og tankeprosesser- og *deep acting* innebærer her en prosess som modifierer opphisselse eller tankeprosesser gjennom en variasjon av ulike teknikker. Hochschild (1979, 1983) argumenterte for at emosjonelt arbeid kunne føre til mindre emosjonell dissonans og til en følelse av mestring, dersom utførelsen var effektiv. Dette betyr at *deep acting* ikke nødvendigvis fører til emosjonell utmattelse fordi den kan minimere spenningen av dissonans. *Deep acting* kan føre til mindre depersonalisering og mer personlig mestring siden *deep acting* innebærer å behandle kunden som en som fortjener ekte respons, og den positive tilbakemeldingen fra kunden kan øke følelsen av personlig mestring (Botheridge og Grandey 2002: 22-23).

Spørreundersøkelsen i denne studien inneholder ni spørsmål som har til hensikt å måle emosjonelt arbeid. Spørsmålene er hentet fra en skala der de kategoriseres under *surface acting* eller *deep acting*, og er oversatt fra artikkelen *Measuring Emotional Labor Among Young Workers* (de Castro m.fl. 2006 :205). I utarbeidelsen av skalaen for emosjonelt arbeid var hensikten å utvikle en skala for kvantitative undersøkelser tilpasset unge arbeidere. Deler av skalaen er hentet fra *Emotions at Work Scale* (Spratt 1996). Visse endringer ble foretatt underveis for å fange de viktigste funksjonene i emosjonelt arbeid- *surface acting* og *deep acting*. Resultatet ble en skala som målte emosjonelt arbeid og som senere har blitt brukt i studier av unge arbeidere. Tidligere undersøkelser i emosjonelt arbeid har typisk vært av den kvalitative arten, mens det har vært få av de kvantitative. I takt med økt oppmerksomhet rundt emosjonelt arbeid, har forskerne innsett at behovet for kvantitative studier på området også er aktuelt. Som et resultat av dette, har det blitt gjort flere forsøk på å utarbeide kvantitative undersøkelser som måler emosjonelt arbeid, men ingen av disse har blitt testet på spesielt unge arbeidere. En indeks for å måle emosjonelt arbeid ble utarbeidet av Adelman (1995). Indeksen var basert på responsen på to ulike fraser for å definere graden av jobbutførelse relatert til å måtte produsere en emosjonell tilstand i et annet individ og krav om uttrykk og atferd kontrollert av arbeidsgiver. Selv om indeksen utviklet av Adelman var et skritt i riktig retning for en kvantitativ måling av emosjonelt arbeid, produserte den en kollektiv skåre som blant annet ikke separerte de to hovedklassifiseringene i emosjonelt

arbeid- *surface acting* og *deep acting*. Et annet forsøk på å utvikle en kvantitativ skala for å måle emosjonelt arbeid ble gjort av Pugliesi og Shook (1997). Men denne skalaen målte primært emosjonelt arbeid i henhold til kolleger og ikke pasienter eller kunder som det har vært mest fokus på i forskning om emosjonelt arbeid. En annen kvantitativ skala som hadde til hensikt å måle emosjonelt arbeid var utarbeidet av Brotheridge og Lee (2002). Denne skalaen målte emosjoelt arbeid spesielt i henhold til *surface acting* og *deep acting*. En faktoranalyse basert på aktuell litteratur om emosjonelt arbeid resulterte i tre punkter under en *surface acting*-faktor og tre punkter under *deep acting*-faktor selvstendig fra hverandre. På bakgrunn av denne skalaen kunne man, etter gjentatte utprøvinger med positivt utfall, konkludere med at det er essensielt å måle dimensjonene i *surface acting* og *deep acting* innenfor forskning på emosjonelt arbeid (de Castro m.fl. 2006: 202-203).

Nina Amble og Elisabeth Gjerberg (2009) har gjennom Arbeidsforskningsinstituttet, på oppdrag fra Helsedirektoratet i tidsrommet 2005/ 2009, arbeidet med et forsknings- og utviklingsprosjekt som resulterte i refleksjonsverktøyet *Hjerte – hode – hender*. *Hjerte – hode – hender* er et refleksjonsverktøy for mestring i pleie og omsorgstjenesten. Bakgrunnen for dette forsknings- og utviklingsprosjektet har blant annet vært hvordan man kan håndtere krevende og utfordrende relasjoner på en bedre måte. Økt bevisstgjøring gjennom refleksjon kan føre til økt mestring på arbeidsplassen (Amble og Gjerberg 2009: 5).

Emosjonelt arbeid i pleie- og omsorgssektoren kan også kalles relasjonelt arbeid siden det gjerne har et relasjonelt preg. Dette innebærer at mye av arbeidet består av direkte kontakt med brukere og pårørende. Dette kan være svært givende arbeid, men kan også være en emosjonell belastning. I den emosjonelle belastningen ligger mye av forklaringen på at emosjonelt arbeid, der man har direkte kontakt med mottakeren av tjenesten, ofte innebærer utfordringer og situasjoner det ikke finnes noen oppskrift for hvordan skal løses. På samme tid ligger det en forventning, både på organisatorisk og individuelt plan, om at de som jobber med emosjonelt arbeid skal oppføre seg på en bestemt måte. Dette innebærer at de også har som oppgave å forholde seg til mottakerne av tjenesten, som for eksempel brukere og pårørende, som fører til at disse får en positiv følelse av å være i kontakt med de. I følge refleksjonsverktøyet *Hjerte – hode – hender* er god mestring av slike utfordringer viktig i emosjonelt arbeid og god mestring forutsetter refleksjon over eget arbeid basert på læring i og av praksis (Amble og Gjerberg 2009: 13).

Refleksjon for mestring innebærer her å snakke om og dele følelser forbundet med arbeidet med fokus på atferdsendring. Å lære gjennom å mestre er en effektiv måte å endre atferd på. Refleksjonsverktøyet har til hensikt at de ansatte skal dele personlig erfaring med sine kolleger. Denne personlige erfaringen skal bidra til diskusjon og refleksjon over hvordan situasjoner og utfordringer kan mestres bedre. Basert på bidragene fra deltakerne i form av råd og idéer til hvordan situasjonen eller utfordringen kunne ha vært løst bedre, kommer man fram til ulike forslag på løsninger som deretter prøves ut i praksis. På denne måten bidrar refleksjonen til endret atferd i lignende situasjoner i fremtiden. Refleksjon for mestring er en individuell og kollektiv læringsprosess som har til hensikt å kombinere individuell og kollektiv refleksjon med utprøving og feiling i praksis (Amble og Gjerberg 2009: 19-20). Refleksjon for mestring av emosjonelt arbeid poengterer viktigheten av å være bevisst sine følelser i samspill med formelle relasjoner og situasjoner på arbeidsplassen. Denne bevisstheten krever økt fokus gjennom refleksjon og diskusjon basert på egne og andres erfaringer med utfordrende situasjoner og relasjoner på arbeidsplassen. Hensikten er å sammen komme fram til fremtidige løsninger på lignende situasjoner, som et slags verktøy i arbeidshverdagen. Hvis man lykkes med dette, vil det kunne føre til læring og endring av atferd, som gjør en i stand til å mestre hverdagen med emosjonelt arbeid på en bedre måte.

Hjerte – hode – hender kan på mange måter relateres til denne studiens problemstilling der tilbakemeldinger er gjenstand for diskusjon om hvorvidt det influerer på det psykososiale arbeidsmiljøet. Refleksjon som her står sentralt består jo blant annet av å komme med tilbakemeldinger på arbeidsmessige forhold. Men i motsetning til tilbakemeldinger som i oppgavens studie er av den mer uformelle karakteren, er tilbakemeldingene gjennom refleksjonsverktøyet *Hjerte – hode – hender* mer formelle der disse deles i mer kontrollerte og faste former i henhold til verktøyets instruksjoner. Mestringsforventning og attribusjon som i denne oppgaven står sentralt, kan også relateres til mestringsperspektivet slik det er fremstilt i *Hjerte – hode – hender*. Der mestring blant annet innebærer tro på egen og varig mestring på tross av ulike erfaringer, utfordringer og situasjoner der man ikke har opplevd mestring. Miljømessig, der emosjonelt arbeid relateres til krav og utfordringer i relasjonelt arbeid, kan også relateres til studiens rammer. Der blant annet opplevd krav og kontroll undersøkes i helse- og omsorgssektoren via studiens spørreundersøkelse.

Arbeid som innebærer direkte kontakt med kunder, klienter og pasienter kan være belastende. Dette kan være belastende i form av at slik type arbeid ofte krever at arbeidstakere må bruke

egne følelser for å skape stemning som gir fornøyde kunder eller klienter. Å uttrykke gode følelser er i seg selv ikke noen belastning, men belastningen melder seg når det er uabalans mellom de indre følelsene og de uttrykte følelsene over tid. Dette kalles for emosjonell dissonans, som jeg har gjort rede for tidligere i kapittelet.

Levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø fra Statistisk sentralbyrå (2013) viste at det var flere ulike yrker som rapporterte om emosjonelle krav i jobben sin. I følge Levekårsundersøkelsen er det særlig yrker som vernepleier/ sosialarbeider, sykepleier, pleie- og omsorgsarbeider, politi, fysioterapeut, førskolelærer, lege og grunnskolelærer som kan være spesielt preget av emosjonelt arbeid. I disse yrkene meldes det om alt fra 35% - 60 % emosjonelle krav i jobben. I denne studien er utvalget hentet fra pleie- og omsorgssektoren siden dette regnes som en sektor med mye emosjonelt arbeid. I Levekårsundersøkelsen fra 2013 rapporterte denne sektoren om 43 % emosjonelle krav på arbeidsplassen (Statens arbeidsmiljøinstitutt 2016: <https://stami.no/emosjonelt-arbeid-og-sykefravaer/>). I psykososialt arbeidsmiljø er krav et sentralt tema. I neste avsnitt vil det bli gjort rede for psykososialt arbeidsmiljø i lys av krav, kontroll og sosial støtte på arbeidsplassen.

2.2.3 Psykososialt arbeidsmiljø

”Psykososialt arbeidsmiljø blir ofte løst definert som de psykologiske og sosiale forholdene mennesker opplever på arbeidsplassen” (Saksvik 2011: 186).

Kaufmann og Kaufmann (2004) definerer det psykososiale arbeidsmiljøet som kvaliteten i det sosiale og følelsesmessige samspillet mellom deltakerne i organisasjonen (Kaufmann og Kaufmann 2004: 261). I følge Skogstad (2011) kan arbeidsmiljø defineres ut ifra to ulike perspektiver, et motivasjonspsykologisk og et stressteoretisk perspektiv. Videre blir begrepet psykososialt arbeidsmiljø beskrevet som en betegnelse på mange forhold som har med vår arbeidssituasjon og våre arbeidsbetingelser å gjøre. Psykososialt arbeidsmiljø kan også deles inn i psykologiske og sosiale faktorer på arbeidsplassen, der de psykologiske faktorene omhandler de individuelle forskjellene på områder som opplevelse, fortolkninger og mestring av arbeidsrelaterte forhold. De sosiale faktorene derimot innebærer den innflytelsen det mellommenneskelige samspillet har på oss i forhold til de individuelle psykologiske

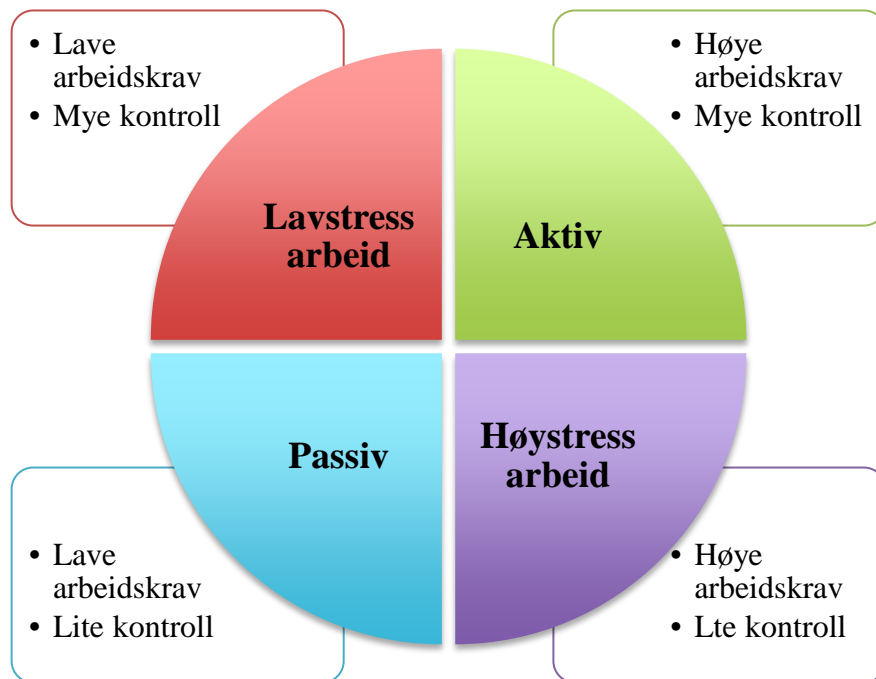
faktorene (Einarsen og Skogstad 2011:16-18). Psykososialt arbeidsmiljø er et komplekst og sammensatt begrep- og det eksisterer mange ulike teorier og syn på psykososialt arbeidsmiljø. I denne studien vil psykososialt arbeidsmiljø bli gjort rede for ut ifra et såkalt stressteoretisk perspektiv der fordelingen av krav og kontroll vil bli diskutert som mulige belastninger på arbeidsplassen. Hovedfokus vil derimot være sosial støtte, i form av tilbakemeldinger, som en mulig positiv faktor for det psykososiale arbeidsmiljøet (Einarsen og Skogstad 2011: 18). En avgrenset og oversiktlig stressmodell er krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) og det er ut ifra denne modellen psykososialt arbeidsmiljø blir gjort rede for i denne studien (Einarsen og Skogstad 2011: 25-26).

Forskning om store påkjenninger og utfordringer har vist at fravær av kontroll kan være helseskadelig. Det er blant annet blitt rapportert at lav kontroll over egen arbeidssituasjon øker risikoen for hjerteinfarkt og at man er mer utsatt for nakkesmerter (Einarsen og Skogstad 2011: 276). Krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) er en av modellene som har dominert på forskningsfeltet innenfor psykososiale faktorer og hjerte – karsykdommer. Modellen regnes som en av de mest innflytelsesrike modellene innen forskning på relasjonen mellom arbeid og helse- og er en av de mest dominerende innenfor feltet psykososialt arbeidsmiljø. Hensikten med modeller som denne er å danne et samlet bilde av de viktigste faktorene i det psykososiale arbeidsmiljøet (Saksvik 2011: 186-190).

Modellen ble utarbeidet med hensikt om å lage en pedagogisk modell som kunne brukes på arbeidsplassen for å forbedre arbeidsforholdene. Videre har modellen til hensikt å beskrive faktorer ved det psykososiale arbeidsmiljøet som kan påvirke individet på arbeidsplassen (Einarsen og Skogstad 2011: 25). Modellen inneholdt først bare komponentene krav og kontroll da svensken Robert A. Karasek utviklet krav – kontroll modellen (Karasek 1979). Karasek (1979) definerte det psykososiale arbeidsmiljøet med utgangspunkt i de to dimensjonene krav og kontroll. Krav – kontroll modellen hevder at helse og velvære bestemmes av både kravene som stilles til personen, og muligheten personen har for å utøve kontroll over arbeidssituasjonen. Videre utviklet Karasek og Theorell (1981) sammen et enkelt spørreskjema som hadde til hensikt å kartlegge krav og kontroll. Resultatene fra spørreskjemaet viste at høye krav kombinert med lav kontroll kan utgjøre en helserisiko. I ettertid har en rekke undersøkelser støttet opp under denne konklusjonen. Krav – kontroll modellen har hatt meget stor innflytelse på forskning om arbeid og helse og på utvikling av tiltak og jobber (Einarsen og Skogstad 2011: 276-277).

Krav i denne sammenhengen innebar de kravene som stilles til en arbeidstaker på arbeidsplassen som for eksempel tidsfrister, arbeidstempo og i hvilken grad arbeidet krever noe ekstra av arbeidstakeren for å utføre arbeidet. Emosjonelle krav kan være et eksempel på sistnevnte, som jeg har vært inne på tidligere i kapitlet. Emosjonelle krav kan innebære at arbeidet er følelsesmessig belastende eller at arbeidsoppgavene krever ekstra oppmerksomhet. Krav på arbeidsplassen vil alltid være tilstede. Men i denne modellen vil grad av opplevde krav sees i sammenheng med grad av opplevd kontroll og hva som anses som en optimal fordeling mellom disse to komponentene. Kontroll beskrives her som å bestå av to atskilte begreper. Den første er i hvilken grad arbeidstakeren får utnyttet og utviklet sitt fulle potensial, her kalt *evneutnyttelse*. Den andre er arbeidstakerens innflytelse på å ta beslutninger om egne arbeidsoppgaver, her kalt *beslutningsautoritet* eller *autonomi*. Det som binder disse to begrepene sammen og definerer kontrolldimensjonen i modellen, er at det er et gjensidig forsterkende forhold mellom *evneutnyttelse* og *beslutningsautoritet* som sammen definerer grad av kontroll. Dette innebærer at graden av kontroll bestemmes ut ifra arbeidstakerens autoritet og kunnskapsnivå i henhold til hvilke ferdigheter hun skal ta i bruk og om hun har autoritet nok til å bestemme dette selv når hun står ovenfor krevende arbeidsoppgaver. Hvordan krav og kontroll står i forhold til hverandre på arbeidsplassen, kan avgjøre kvaliteten på det psykososiale arbeidsmiljøet (Saksvik 2011: 190).

Høye jobbkrav samsvarer negativt med lav kontroll. Kontroll innebærer her også friheten til å ta avgjørelser om hvordan arbeidet skal utføres. Dette innebærer at å oppleve å ha kontroll, også kan føre til en følelse av mestring. I dette ligger det at de ansatte i større grad får mulighet til utnytte sine evner og potensial- og på samme tid øke sin kompetanse på det aktuelle området. Videre kan dette føre til kompetanseutvikling, utvikling av egne evner, økt selvsikkerhet og selvfølelse. Videre vil dette bidra til at de ansatte opplever at det er lettere å mestre høye krav og utfordringer, siden de i takt med arbeidsoppgavene får muligheten til å vokse med de- ved at de opplever et slikt handlingsrom, eller kontroll, slik at de vokser med arbeidskravene. Dette blir en såkalt ringeffekt, der opplevelsen av høy kontroll kan føre til at de ansatte lettere mestrer høye krav. Høye krav og høy kontroll anses i følge Karasek og Theorell (1990) for å være den mest gunstige arbeidssituasjonen. I følge modellen finnes det fire ulike typer kombinasjoner av krav og kontroll som gir fire ulike klassifiseringer av arbeid- henholdsvis *lavstress arbeid*, *høystress arbeid*, *passivt arbeid* og *aktivt arbeid*. I modellen nedenfor er disse ulike typene arbeid illustrert. (Saksvik 2011: 191-192).



Figur 2.2: Illustrasjon av fire forskjellige arbeidssituasjoner basert på ulike kombinasjoner av krav og kontroll

Figur 2.2 illustrerer hvordan lave og høye arbeidskrav kan opptre sammen med mye og lite kontroll på arbeidsplassen. *Lavstress arbeid* preges av lave arbeidskrav der også arbeidstakeren innehar mye kontroll. Dette kan innebære at arbeidet gir få utfordringer med stor beslutningsfrihet. Denne typen arbeid har ofte et lavt stressnivå, men også gjerne lav produktivitet. *Høystress arbeid* preges derimot av det motsatte som *lavstress arbeid* der det er høye krav og lite kontroll som dominerer. Dette kan innebære at arbeidstakeren opplever at det er vanskelig å takle de krevende arbeidsoppgavene, dette kan føre til ulike helseplager som et resultat av den utfordrende arbeidssituasjonen. Når både kravene og kontrollen på arbeidsplassen er lave kalles dette for *passivt arbeid* i følge modellen. Denne typen arbeid kan føre til tap av evner og redusert evne til å mestre utfordringer. Dette kan være et resultat av at lite kontroll kan hindre arbeidstakeren i å ta i bruk sine evner og lave krav kan føre til at kunnskap og evner som finnes på arbeidsplassen ikke utnyttes i sitt fulle potensial. Den siste typen av arbeid, *aktivt arbeid*, er preget av både høye krav og mye kontroll. Denne kombinasjonen av krav og kontroll er i følge modellen det mest optimale i henhold til læring og utvikling på arbeidsplassen (Saksvik 2011: 192-193).

Den siste dimensjonen i modellen, sosial støtte, ble lagt til modellen da den ble videreutviklet av Karasek og Theorell (1990). Dimensjonen sosial støtte skal i modellen gjenspeile alle funksjonene til sosiale relasjoner på arbeidsplassen. Karasek og Theorell definerer sosial støtte som:

”Sosial støtte refererer til det totale nivået av behjelpelig sosial interaksjon tilgjengelig på jobben fra både kolleger og overordnede” (Karasek og Theorell 1990: 69).

Karasek og Theorell (1990) skiller imidlertid mellom to ulike typer av sosial støtte- sosioemosjonell støtte og instrumentell sosial støtte. Sosioemosjonell støtte er den støtten kolleger, overordnede og andre gir hverandre på arbeidsplassen. Denne typen støtte kan i følge Karasek og Theorell (1990) fungere som en buffer mot stress og andre helseplager. Sosioemosjonell støtte kan være alt fra en klapp på skulderen til en støttende tilbakemelding- og kan måles ved å se på graden av sosial og emosjonell integrasjon og tillit mellom arbeidstakerne på arbeidsplassen. Instrumentell sosial støtte er i likhet med sosioemosjonell støtte, også støtte gitt fra kolleger eller overordnede. Men denne type støtte innebærer støtte til arbeidsoppgaver, eksempelvis gitt i form av ekstra ressurser eller assistanse (Saksvik 2011: 192-193). I følge modellen kan sosial støtte i arbeidet virke positivt sammen med høye krav, da ulike typer for sosial støtte kan bidra til at opplevelsen av de høye kravene virker mindre utfordrende. På den andre siden vil lav sosial støtte virke motsatt- spesielt ved lav sosial støtte, lite kontroll og høye krav (Einarsen og Skogstad 2011: 324). Sosial støtte antas å kunne redusere stress på to måter- gjennom sosiale relasjoner og buffereffekten som nevnt tidligere. Sosiale relasjoner kan redusere stress og styrke helse gjennom aksept, sosial kontakt og trygghet. Sosial støtte kan også fungere som en buffer mot stress ved at stressopplevelsen virker mildere enn den er. Dette kan for eksempel være at kravene på arbeidsplassen er svært høye men at den sosiale støtten også er høy. Dette kan ha en positiv effekt på opplevelsen av de høye kravene ved at sosial støtte modifierer forholdet mellom en stressor (høye krav) og selve stressopplevelsen (Saksvik 2011: 193). Sosial støtte er en positiv faktor i arbeidslivet. Man bør oppleve at man har og får sosial støtte både fra sine kolleger så vel som fra leder. God sosial støtte forsterker evnen til læring og mestring, og omvendt- liten grad av sosial støtte kan føre til at arbeidstakerne mestrer mindre og jobber dårligere.

Krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) har vært en av de mest dominerende modellene på arbeidsrelatert stress i mange år. Krav defineres som de

arbeidskrav som stilles til en arbeidstaker og i hvilken grad disse krever noe ekstra av arbeidstakeren, som for eksempel emosjonelle krav som kan være følelsesmessige belastende, slik jeg har gjort rede for i 2.2.2 om emosjonelt arbeid. Kontroll kan defineres som beslutningsmyndighet, som innebærer i hvilken grad arbeidstakeren opplever autonomi og muligheter til å anvende relevante ferdigheter og evner på arbeidsplassen. Kombinasjonen av krav og kontroll gir ulike typer arbeidssituasjoner, slik det fremgår i figur 2.2. I følge modellen (Karasek og Theorell 1990) er det kombinasjonen av høye krav og lav kontroll som er mest belastende, såkalt *høystress arbeid*. Men Karasek og Theorell (1990) trekker frem at sosial støtte kan beskytte arbeidstakeren i en slik type arbeidssituasjon og kan derfor fungere som en mulig buffereffekt mot denne kombinasjonen av krav og kontroll. Sosial støtte kan komme i mange former og fra ulike hold. I 2.2.2 ble det også gjort rede for yrker som opplevde høy grad av emosjonelle krav på arbeidsplassen. Det var særlig pleie- og omsorgssektoren som rapporterte om mye emosjonelt arbeid og høy grad av emosjonelle krav. Det kan derfor være interessant å se på sammenhengen mellom krav, kontroll og emosjonelt arbeid og i hvilken grad tilbakemeldinger kan virke som en sosial støtte i det psykososiale arbeidsmiljøet. En type sosial støtte kan være tilbakemeldinger på arbeidsplassen, dette kommer jeg nærmere inn på i neste avsnitt.

2.3 Atferdsmessige faktorer

I dette avsnittet vil jeg ta for meg tilbakemeldinger, som representerer de atferdsmessige faktorene i studien, slik de presentert i figur 2.1. Det vil bli gjort rede for tilbakemeldinger ut ifra et kommunikasjonsperspektiv og avgrenset til tilbakemeldinger på arbeidsplassen. Jeg starter med å ta for meg tilbakemeldinger på arbeidsplassen, deretter tilbakemeldinger mellom ulike aktører og til slutt tilbakemeldinger som positive forsterkere.

2.3.1 Tilbakemeldinger på arbeidsplassen

Tilbakemeldinger er en av de mest avgjørende faktorene i enhver læringsprosess- og det hersker stor enighet om at tilbakemeldinger er et viktig bidrag på arbeidsplassen for å vedlikeholde og oppnå høy ytelse blant de ansatte. De fleste organisasjoner investerer derfor

mye i ulike formelle systemer som har til hensikt å gi de ansatte tilbakemeldinger på det de gjør bra, kan gjøre annerledes, forbedre seg på og så videre. Men det viser seg at de viktigste læringsarenaene på arbeidsplassen, er de mer uformelle blant kollegaer og arbeidskamerater. Læring kan typisk her foregå gjennom observasjon, spørsmålsstilling, problemløsning og lignende, ofte uten at de ansatte selv er klar over at de lærer noe nytt. En stadig økende trend i arbeidslivet, er at de ansatte selv skal søke ny kunnskap og sørge for personlig vekst på arbeidsplassen. En viktig komponent i denne proaktive prosessen er å søke tilbakemeldinger. Tilbakemeldinger er en dynamisk interaksjonsprosess mellom aktører som gir informasjon om kvaliteten på prestasjoner, ytelser og atferd. På bakgrunn av informasjon fra denne interaksjonsprosessen kan de ansatte tilpasse sin atferd for å oppnå et høyere prestasjonsnivå. Nyere forskning viser at arbeidstakere ikke passivt venter på de formelle tilbakemeldingsprosessene på arbeidsplassen, men at de er proaktive ved at de aktivt søker tilbakemeldinger på daglig basis gjennom ulike uformelle interaksjoner på arbeidsplassen (Van der Rijt m.fl. 2012: 233-235).

Således kan man skille mellom formelle og uformelle tilbakemeldinger, ved at det foregår to typer kommunikasjon- formell og uformell kommunikasjon. Formell kommunikasjon består gjerne av budskap som kalles offisielle. Eksempel på formell kommunikasjon kan være rapporter eller direktiver som er tegnet inn på organisasjonskartet. Uformell kommunikasjon får gjerne ikke like stor oppmerksomhet som den formelle, ved at den for eksempel ikke er satt i system slik den formelle er, gjennom eksempelvis rapporter og direktiver. Men den uformelle kommunikasjonen kan ha meget stor betydning for den totale kommunikasjonsprosessen på arbeidsplassen- både i omfang og kvalitet. Uformell kommunikasjon refererer mer til den spontane kommunikasjonen som ikke er satt i system og som skjer tilfeldig på daglig basis på arbeidsplassen (Kaufmann og Kaufmann 2015: 410-411).

Det er spesielt den positive tilbakemeldingen som er mest nyttig. Men her er det viktig at avsender sørger for at mottaker opplever tilbakemeldingen som positiv. For selv om tilbakemeldingen er ment positiv, kan den oppleves som det motsatte selv om det ikke var intensjonen fra avsender. Å få tilbakemeldinger på det en gjør er viktig, det kan virke som en forsterkning på atferd, handlinger og lignende som det ønskes mer av på arbeidsplassen. Negative tilbakemeldinger kan ofte oppstå ved at avsender kommer med kritikk ovenfor mottaker ved at en ikke har satt seg inn i den andre personens sted. En slik situasjon kan

typisk oppstå når det er lite tillit mellom personene. Et annet eksempel på lite konstruktive eller negative tilbakemeldinger kan være at mottaker uttrykker likegyldige høflighetsfraser ovenfor avsender der dette oppleves som innholdsløse og lite konstruktive tilbakemeldinger. For at en tilbakemelding skal virke utviklende for mottaker må tilbakemeldingen inneholde ny informasjon og ikke bare bekreftelse på noe en ansatt allerede gjør bra, selv om positiv bekreftelse på det en gjør kan være positivt for tro på egen mestring. Særlig for personer med for eksempel høy prestasjonsangst, kan dette ha en positiv effekt. Men for personer med særlig høy prestasjonsmotivasjon, er det nødvendig med konstruktive tilbakemeldinger i den grad at den henter til forbedringer slik at motivasjonen til disse opprettholdes. For å vite hvilken type tilbakemelding som har best effekt på mottaker, er det viktig at avsender kjenner mottaker godt og at kommunikasjonen er mest mulig åpen. På arbeidsplasser der kommunikasjonen preges av liten åpenhet, utrygghet og lite kjennskap til hverandre- bør det utvises forsiktighet ved bruk av kritiske positive tilbakemeldinger. Men på de samme arbeidsplassene bør det derfor jobbes med disse punktene, slik at det er rom for kritiske positive tilbakemeldinger. Dette er spesielt viktig siden disse type tilbakemeldinger er viktige for de ansattes utvikling og for en konstruktiv og fruktbar kommunikasjon på arbeidsplassen (Aakerøe 2009: 124-130).

2.3.2 Tilbakemeldinger mellom ulike aktører

Rommetveit (1972) definerer kommunikasjon som *en handling kjennetegnet av en avsender som ønsker å gjøre noe kjent for en mottaker*. Slik kan kommunikasjon sees på som et samspill mellom to eller flere personer. En kommunikasjonsmodell kan illustrere hvordan en tilbakemelding kan foregå mellom to personer- en avsender av et budskap og en mottaker av dette budskapet. Kommunikasjonsmodellen viser hvordan kommunikasjon må forstås i den situasjonen den inngår i- og hvordan personlige forutsetninger, mål og intensjoner spiller en viktig rolle i koding og avkoding av budskapet. Videre har kommunikasjonsmodellen en tilbakemeldingsfunksjon. Den innebærer at mottaker på en eller annen måte viser avsender hvordan informasjonen, presentasjonen og avsender som person virker på han eller henne. På denne måten er det mulig for avsender å vurdere virkningen av det en sier og gjør, og eventuelt foreta forandringer og lære av prosessen. (Aakerøe 2009: 122-124). I følge Spurkeland (2011) skal tilbakemeldinger være tilpasset person og situasjon, rettfærdig,

engasjerende, fersk, fyllestgjørende og emosjonell. Oppsummert skal tilbakemeldinger være såpass direkte og konkrete at de virkelig *treffer* mottakeren, enten de er positive eller negative. Derfor mener Spurkeland (2011) at det er en kunst i seg selv å gi og motta positive og negative tilbakemeldinger (Spurkeland 2011: 206).

At en tilbakemelding skal være *tilpasset* innebærer at tilbakemeldingen skal være tilpasset den som skal motta den. Ulike personer og situasjoner krever ulike tilbakemeldinger i form av ulik styrke og formulering selv om budskapet kan være det samme. Tilbakemeldinger av den negative arten kan være mest gunstig å ta på tomannshånd, mens en positiv tilbakemelding gjerne kan bli gitt i plenum. *Rettferdig* tilbakemelding betyr i denne sammenhengen at tilbakemeldingens innhold står i forhold til prestasjonen. En negativ tilbakemelding bør veies mer nøye, mens en positiv tilbakemelding bør tilpasses slik at den blir godt mottatt. Det sentrale her er evnen til å kunne sette seg inn i mottakerens ståsted og deres betraktninger i henhold til hva som oppleves rettferdig. Evnen til å sette seg inn i mottakerens ståsted og rettferdighetsbetraktningen avhenger ofte av relasjonen mellom avsender og mottaker. Tilbakemeldinger er ment som å hjelpe og ikke straffe. Mottakerens evne til å ta imot tilbakemeldinger vil her være avgjørende for hvor rettferdig tilbakemeldingen oppleves. At en tilbakemelding bør være *engasjerende* betyr at tilbakemeldingens virkning fortsetter selv etter at tilbakemeldingen er gitt. Samtalen mellom avsender og mottaker er her sentralt for hvor engasjerende tilbakemeldingen blir. Det er i samtalen at tilbakemeldingen bearbeides og gis vekstmuligheter. Dersom tilbakemeldingen er negativ, bør det investeres i nok tid under samtalen der tilbakemeldingen finner sted. Det er som regel mer krevende å bearbeide en negativ tilbakemelding enn en positiv tilbakemelding. Avsenderen av den negative tilbakemeldingen bør sørge for at mottaker får nok tid på seg til å fordøye informasjonen, stilt de spørsmålene han eller hun har og eventuelt få anledning til å bearbeide sine følelser i den forbindelse. Tilbakemeldinger bør også være såkalt *ferske*. Dette innebærer at tilbakemeldinger ikke skal utsettes for lenge. Er tilbakemeldingen av det positive slaget, bør den komme så nært opp til den positive handlingen som mulig og gjerne slik at andre hører det. På denne måten vil den positive tilbakemeldingen ha mest mulig effekt ved at den kommer samtidig som en handling man ønsker mer av og i påhør av andre som gjerne kan følge det samme eksempelet. Er derimot tilbakemeldingen negativ, burde avsender vente med å gi tilbakemelding til han eller hun har fått ristet av seg eventuelle negative emosjoner. Er avsenderen tydelig preget av situasjonen da han eller hun gir tilbakemeldingen, kan dette forstyrre selve budskapet i tilbakemeldingen. Men avsenderen

bør ikke vente for lenge med å gi tilbakemelding, enten den er positiv eller negativ. Tilbakemeldingen bør som nevnt være mest mulig fersk og langvarig utsettelse er alltid et tegn på *relasjonell feighet* i følge Spurkeland (2009) (Spurkeland 2011: 206-208). Relasjonell feighet betyr at man ikke vil skade relasjonen ved å påpeke irritasjon, på denne måten får relasjonen preg av *relasjonell feighet* som igjen kan føre til en *tillitsslitasje* som igjen betyr at å tære på tilliten ved unnskyldende eller overbærende atferd i frykt for å skade relasjonen (Spurkeland 2012: 46). *Fyllestgjørende* tilbakemeldinger innebærer at tilbakemeldingen inneholder en tilfredsstillende forklaring. Innenfor *fyllestgjørende* tilbakemeldinger kan man igjen skille mellom *kontrollerende former* og *informative former*. *Fyllestgjørende* tilbakemeldinger av den *kontrollerende formen* inneholder gjerne en signatur og vurdering og gis gjerne som attester på godt eller mindre godt arbeid uten videre forklaring på hva som gjorde prestasjonen god eller mindre god. Den *informative formen* derimot gis som beskrivelser, men kun beskrivelser og ikke konklusjonen på om arbeidet var godt eller mindre godt. Den siste delen blir opp til mottaker å bedømme ut ifra beskrivelsene fra avsender.

Negative tilbakemeldinger gis gjerne som korte strofer siden det kan være krevende å gi negative tilbakemeldinger med forklaringer på hvorfor denne gis. Dette er beklagelig for begge parter ved at mottakeren ikke får informasjon om på hvilket grunnlag denne tilbakemeldingen ble gitt. Når mottaker ikke får informasjon om bakgrunn for observasjon, informasjon og den emosjonelle reaksjonen hos avsender, kan det være vanskelig for mottaker å gjøre noe med informasjonen annet enn at den negative tilbakemeldingen oppleves som unyansert, sårende og anklagende. Avsender på sin side mister effekt av tilbakemeldingen dersom den ikke er informativ nok og mottaker ikke får anledning til å respondere på tilbakemeldingen med positivt mottak. At en tilbakemelding bør være *emosjonell* handler om at tilbakemeldingen bør formidles med et emosjonelt engasjement som tydeliggjør ektheten i budskapet. På denne måten vil det være tydelig om en tilbakemelding er negativ eller positiv. Emosjonelt engasjement vil ikke bare tydeliggjøre hvilken type tilbakemelding det dreier seg om, men det vil også gi styrke og kraft til tilbakemeldingen gjennom for eksempel alvor og begeistring, alt ettersom hvilken type tilbakemelding vi har med å gjøre (Spurkeland 2011: 206-209).

2.3.3 Tilbakemeldinger som positive forsterkere

Tilbakemeldinger på arbeidet kan virke som en positiv forsterker og en positiv faktor for det psykososiale arbeidsmiljøet. I 2.2 ble det gjort rede for hvordan positiv forsterkning kan støtte opp under positive faktorer ved det psykososiale arbeidsmiljøet. Et negativt fokus kan ofte stå i veien for å se de positive mulighetene som ligger i situasjonen. Det typiske er ofte å påpeke feil, mangler og det som generelt ikke fungerer slik man ønsker. Men dette fører ofte ikke til en bedring, men heller tvert om. En slik form for negativitet over tid kan gjerne stjele energi og føre til følelser som hjelpeløshet og håpløshet. Disse følelsene kan hindre mestring. Det er lite konstruktiv å bare påpeke feil og mangler. Slike tilbakemeldinger gir ikke noe informasjon som kommuniserer hva som skal til for å endre atferd eller ferdigheter. Negative tilbakemeldinger kan også forsterke frustrasjon, misnøye og negative følelser. Men positive tilbakemeldinger skaper gjerne glede, stolthet og optimisme. Men selv om positive tilbakemeldinger kan ha positive ringeffekter, så handler det vel så mye om å gi sanne og realistiske tilbakemeldinger. Dette innebærer tilbakemeldinger som både virker motiverende, men som også inneholder nyttig informasjon om hvordan man kan opprettholde og forbedre ferdigheter og atferd man ønsker mer av (Wormnes og Manger 2005: 74-75).

Positive og negative tilbakemeldinger kan fungere som forsterkere av atferd man enten ønsker mer eller mindre av. En forsterker er enhver konsekvens som forsterker atferd. Dette innebærer at en forsterket atferd øker i hyppighet og varighet. Teorien om operant betingning (Skinner 1953) regnes som den mest kjente teorien som omhandler hvordan atferd kan forsterkes. I korte trekk innebærer dette at atferd, her kalt operanter, blir forsterket eller svekket gjennom enten hendelser som fører til en handling, kalt utløsende stimulus, eller av hendelser som etterfølger en handling, her kalt forsterkere. Videre skiller det mellom positive og negative forsterkere. I korte trekk innebærer en negativ forsterker at man fjerner noe for å styrke atferden, mens positiv forsterkning derimot innebærer å forsterke atferd ved å tilføre noe (Woolfolk 2006: 133-134). Således kan tilbakemeldinger kan være et eksempel på en positiv forsterker, uavhengig om det er en positiv eller negativ tilbakemelding. Poenget er at tilbakemeldingen i seg selv er en positiv forsterker fordi den legges til en atferd som forsterkes gjennom denne. I oppgavens problemstilling er det blant annet tilbakemeldinger som en mulig positiv faktor for det psykososiale arbeidsmiljøet som er interessant å undersøke. Tilbakemeldinger kan virke som positive forsterkere ved positive faktorer i det

psykososiale arbeidsmiljøet, som man ønsker mer av. Kjernen i forsterkningsteori er at atferd som gir ønskede konsekvenser, har stor sannsynlighet for å bli gjentatt ved en senere anledning. En positiv tilbakemelding på god arbeidsinnsats vil forsterke denne atferden, god arbeidsinnsats, og vil antageligvis øke sannsynligheten for denne type atferd også i fremtiden. Motivasjonen for å igjen motta en positiv tilbakemelding er en funksjon av forbindelsen mellom atferd og omgivelsene. Dette innebærer at bestemte former for atferd resulterer i bestemte konsekvenser, som i denne studien refererer til positive tilbakemeldinger som forsterkning av de positive faktorene ved det psykososiale arbeidsmiljøet (Einarsen og Skogstad 2011: 71).

2.4 Personlige faktorer

De personlige faktorene i denne studien består av mestringsforventning og attribusjon slik det fremgår i figur 2.1. I tråd med avgrensinger jeg foretok i 1.3 i henhold til oppgavens problemstilling, starter jeg med å gjøre kort rede for mestringsforventning før jeg avslutningsvis tar for meg attribusjon i korte trekk. Det blir ikke gitt en fulldekkende drøfting av disse begrepene, men jeg vil gi en kort redegjørelse for hvordan disse begrepene kan tilføye forståelsen av emosjonelt arbeid noen dimensjoner.

2.4.1 Mestringsforventning

”Self-efficacy theory acknowledges the diversity of human capabilities”

(Bandura 1997)

Fritt oversatt forteller dette sitatet oss at mestringsforventning innebærer kunnskapen om mangfoldet i individets evner- individets tro på egne evner i henhold til forventningen om å mestre og hvordan dette kan påvirke individets valg av aktiviteter, innsats og utholdenhet. *Self-efficacy* er i denne studien oversatt til mestringsforventning (Bandura 1997: 36).

Banduras teori om mestringsforventning er en av de mest innflytelsesrike teoriene innenfor kognitiv atferdsteori. Mestringsforventning handler om hvordan lærte forventninger fører til

suksess. Dette innebærer en tro på egen mestring uavhengig av tidligere feil eller nåværende hindringer. I følge Bandura (1997) kan det meste av atferd og handlinger forklares med at de er styrt av individets forventninger om hvordan de vil prestere (Wormnes og Manger 2005: 102-103). Begrepet kan oversettes på ulike måter med samme betydning. Men på engelsk kalles forventninger om å lykkes- *self-efficacy*. Og det er jo det begrepet innebærer, hvilke forventninger man har om å lykkes med en aktivitet, ha suksess med utfordringer en står ovenfor og så videre. Kjernen i begrepet og det som styrer disse forventningene om å lykkes er opplevd egen kompetanse og effektivitet på et gitt område. Dette innebærer om individet føler seg kompetent i henhold til de ulike aktiviteter og utfordringer det måtte stå ovenfor og om hvor effektivt det kan nå de målene en står ovenfor (Lillemyr 2007: 114). Bandura (1997) definerer mestringsforventning som troen på ens egne evner til å organisere og utføre de handlingene som er nødvendige for å nå bestemte mål (Bandura 1997: 3). Tro på egen evne til å mestre kan sies å være det grunnleggende i begrepet mestringsforventning (Wormnes og Manger 2005: 103).

Bandura (1977) utviklet en teori om mestringsforventning der han var nøye med å understreke skillet mellom mestringsforventning som forventninger om mestring og mestringsforventning som forventningene om resultatet av selve mestringen. Bandura (1977) skiller mellom disse to ulike forventningene, der han kaller den ene for effektivitetsforventning og den andre for resultatforventning. Resultatforventning er troen på at visse typer handlinger kan føre til bestemte resultater, mens effektivitetsforventning er troen på at en kan utføre atferden som kreves for å skape resultatet. Videre skiller han mellom lav og høy resultatforventning- og lav og høy effektivitetsforventning. Skillet kan illustreres med et eksempel: En hjelpepleier har høy resultatforventning ved at hun tror at gitte handlinger kan føre til bestemte resultater, som for eksempel at en koselig samlingsstund med brukerne vil bli satt pris på. Men dersom hjelpepleieren ikke tror at hun har evne til å gjennomføre denne handlingen, har hun lav selveffektivitet. Men tvilen på at hun ikke får gjennomført handlingen påvirker ikke atferden. Hvis det derimot hadde vært omvendt, at hjelpepleieren har høy selveffektivitet og lav resultatforventning, har hun stor tro på at hun klarer å gjennomføre den koselige samlingsstunden- men at hun har liten tro på at dette vil bli satt pris på av brukerne. Sannsynligheten for at hun lar være å gjennomføre handlingen er da større, enn hvis hun hadde hatt høy resultatforventning (Wormnes og Manger 2005: 103). Resultatforventning innebærer forventninger om hva en vil oppnå gjennom den gitte aktiviteten og effektivitetsforventning handler om forventningene en har om å være i stand til

å utføre den bestemte aktiviteten. I følge Bandura (1977) har disse to ulike forventningene betydning for motivasjonen og virker inn på både valg av aktiviteter, innsats og utholdenhet.

Motivasjon og utholdenhet ovenfor aktiviteter, oppgaver og utfordringer en står ovenfor kan påvirkes av om en har høy eller lav grad av mestringsforventning. Dersom man har høy grad av mestringsforventning, er en gjerne mer ivrig på å komme i gang med oppgaven og legger ned mye innsats i forsøk på å mestre oppgaven. Har man høy grad av mestringsforventning er man også mer utholdende til å fortsette og arbeide med oppgaven selv om en ikke lykkes på første forsøk. Hvis man derimot har lav grad av mestringsforventning, vil man legge ned mindre innsats og gi lettere opp dersom man møter motgang. Forskning viser at høy mestringsforventning blant annet kan bidra til utvikling av gode læringsstrategier og mer selvregulerende atferd. På denne måten kan høy mestringsforventning sies å være en forutsetning for god læringsatferd og at det dreier seg om forventninger som påvirker attribusjoner omkring det å lykkes med en oppgave eller aktivitet (Lillemyr 2007: 115-116). Attribusjoner, eller årsaksforklaringer, kommer jeg nærmere inn på i neste avsnitt.

2.4.2 Attribusjon

Attribusjonsteori handler om hvordan vi tolker årsaker til vår egen og andres atferd (Kaufmann og Kaufmann 2004: 21). I denne studien vil det være aktuelt å gå i dybden på hvordan individer kan tolke og forklare suksess eller nederlag på ulike måter. Attribusjon er en prosess der vi forsøker å tolke hva som er årsakene bak en handling eller prestasjon hos oss selv eller andre- om hvorfor vi eller andre oppnår enten suksess eller nederlag. Selve attribusjonsprosessen skjer ubevisst i forsøket på å tolke eller forklare vår egen eller andres handlinger eller prestasjoner ved å tilskrive disse ulike årsaker, som for eksempel evner, innsats, oppgavens vanskegrad og så videre. Videre kan man dele inn disse tolkningene eller forklaringene i indre eller ytre årsaker. Dette innebærer at indre årsaker handler om internale faktorer som blant annet evner og innsats hos individet, mens ytre årsaker handler om ytre faktorer som for eksempel oppgavens vanskegrad (Lillemyr 2007: 17). Attribusjonsteori beskriver hvordan individets forklaringer, rettfærdiggjøringer og unnskyldninger virker inn på motivasjonen (Woolfolk 2006: 278). Det finnes flere ulike teorier om attribusjon, i denne studien er det Weiners (1986) teori om attribusjon som står sentralt.

I følge Weiner (1986) kan de fleste tolkninger og forklaringer om årsaker til suksess og nederlag deles inn i tre ulike dimensjoner. Disse dimensjonene er *lokalisering*, *stabilitet* og *kontrollerbarhet*. *Lokalisering* innebærer om årsaken til handlingen eller prestasjonen ligger i eller utenfor personen. Her skiller man igjen mellom *internal* og *eksternal lokalisering* også kalt *kontrollplassering*. *Internal lokalisering* kan forklares med indre årsaksattribusjon der årsakene til suksess eller nederlag ligger i individet selv, som for eksempel evner. *Eksternal lokalisering* kan derimot sies å være ytre årsaksattribusjon som for eksempel oppgavens vanskegrad. Den neste dimensjonen, *stabilitet*, viser til om vi forklarer suksess og nederlag med forhold som enten er ustabile eller stabile. Dette innebærer om vi tolker at årsaken vil bestå eller om den kan endre seg, som for eksempel at oppgavens vanskegrad er stabilt mens innsatsen kan være ustabil. *Kontrollerbarhet* kan også referere til ansvar, om vi opplever at suksess eller nederlag er forårsaket av oss selv eller av andre forhold vi ikke har kontroll over. Vi har for eksempel mer kontroll over egen innsats enn hva vi har over evner og anlegg (Woolfolk 2006: 278-279). Alle disse tre dimensjonene går over i hverandre og kan ha ulik betydning i henhold til hvordan de står i forhold til hverandre. For å få en tydeligere oversikt over hvordan disse dimensjonene står i forhold til hverandre, har jeg illustrert dette i figur 2.3 nedenfor.

Indre kontrollplassering		Ytre kontrollplassering		
Stabil		Ustabil	Stabil	Ustabil
Ukontrollerbar	Evner	Humør/ dagsform	Oppgavens vanskegrad	Flaks/ uflaks
Kontrollerbar	Jevn anstrengelse	Skipptak	Hjelpemidler	Tilfeldig hjelp av kolleger

Figur 2.3: Oversikt over ulike attribusjonsmønstre etter Weiners (1986) teori om attribusjon

I figur 2.3 framgår det at tolkninger av årsaker til suksess og nederlag kan tilskrives på forskjellige måter som kan kalles at man har ulike attribusjonsmønstre. I følge teorien (Weiner 1986) er evner egenskaper ved individet som er stabilt og ukontrollerbart- dette har en indre kontrollplassering. Jevn anstrengelse ligger innenfor de samme feltene, men dette er noe individet har kontroll over ved å for eksempel legge ned den typiske innsatsen den

bestemte oppgaven krever. Det samme gjelder for skippertak, men dette ligger under den ustabile dimensjonen, ved at dette er en faktor som gjerne endrer seg over tid. Humør er i figur 2.3 en ustabil faktor, da det er vanlig at humøret eller dagsformen varierer. Både evner, anstrengelse, skippertak og humør kan relateres til indre kontrollplassering- dette innebærer at det er årsaker som kan forklares ved individet selv. Ukontrollerbare faktorer ved ytre kontrollplassering forklares derimot ved årsaker utenfor individet, som for eksempel oppgavens vanskegrad og om individet opplever å ha flaks eller uflaks. Men her skilles det også mellom stabile og ustabile forhold, ved for eksempel at oppgavens vanskegrad er en stabil faktor, mens flaks eller uflaks er ustabile faktorer. Dette innebærer at oppgavens vanskegrad er stabil ved at den ikke vil endre seg over tid, men det kan jo flaks eller uflaks gjøre som også er en ustabil faktor som signaliserer at denne kan endre seg. Andre ytre årsaksforklaringer kan være hjelpemidler og tilfeldig hjelp av kolleger. Begge disse faktorene er kontrollerbare, men her plasseres hjelpemidler som en stabil faktor og tilfeldig hjelp av kolleger som en ustabil faktor (Wormnes og Manger 2005: 102-104). For å illustrere disse ulike tolkningene av årsaker til suksess og nederlag kan jeg komme med et praktisk eksempel: En hjelpepleier opplever suksess på arbeidsplassen sin ved å ligge langt foran skjema i forhold til hva som er forventet. Her kan hun enten årsaksforklare suksessen ved egenskaper hos seg selv som enten indre stabile forhold, som evner og jevn anstrengelse, eller indre ustabile forhold som humør/ dagsform og skippertak. Dersom hun tenker at årsaken til suksessen er faktorer som ligger utenfor henne selv, kan hun typisk forklare suksessen med for eksempel stabile årsaker som oppgavens vanskegrad og tilgjengelige hjelpemidler. Andre mulige årsaksforklaringer basert på ytre kontrollplassering, kan være at hun tenker at suksessen skyldes ren flaks eller at hun fikk tilfeldig hjelp av kolleger, som regnes som ustabile faktorer. Årsaksforklaringene kan igjen deles inn i hvorvidt de er kontrollerbare eller ukontrollerbare, det innebærer om hjelpepleieren i dette eksempelet opplever at årsaken til suksessen er kontrollerbar eller ukontrollerbar.

Måten vi attribuerer på kan ha en sammenheng med selvoppfatningen vår og kan påvirke motivasjonen både positivt og negativt (Wormnes og Manger 2005: 85-86). Selve begrepet selvoppfatning kan defineres med *"den sammensetningen av tanker, følelser, og holdninger som mennesker har om seg selv"* (Woolfolk 2006: 93). En indre kontrollplassering ved suksess vil være fordelaktig for selvoppfatningen. Dette innebærer at egenskaper ved individet selv vil knyttes til årsaken bak suksessen. På denne måten vil ikke bare selvoppfatningen få et løft, men motivasjonen til å utføre samme aktivitet, oppgave eller

lignende i fremtiden vil også øke. Så når et individ jobber iherdig og tar i bruk egne ressurser som for eksempel innsats og evner og lykkes med aktiviteten, vil det være fordelaktig å motta positive tilbakemeldinger på dette. Dette kan ha en positiv innvirkning på selvoppfatningen og motivasjonen. Hvis det samme individet derimot opplever å ikke lykkes med aktiviteten, kan måten individet attribuerer på påvirke både motivasjonen og selvoppfatningen. Å forklare nederlaget med indre årsaker som innsats virker mindre truende på selvoppfatningen enn for eksempel indre årsaker som evner. Årsaken til dette er at innsats er noe en har kontroll over mens evnene har man mindre kontroll over.

Å attribuere til indre forhold ved nederlag, trenger nødvendigvis ikke å være noe negativt for selvoppfatningen. For attribueres det til indre kontrollerbare forhold som innsats- kan det føre til en tro på mestring av den samme aktiviteten i fremtiden bare det legges ned mer innsats. Forklares nederlaget med indre og ukontrollerbare årsaker, vil antageligvis motivasjonen for å gjennomføre den samme aktiviteten i fremtiden avta. Når nederlag derimot attribueres til ytre ukontrollerbare forhold, beskyttes selvoppfatningen ved at årsaken til nederlaget ikke er individet selv, men ytre omstendigheter som for eksempel uflaks. Selv om selvoppfatningen beskyttes ved en slik tankegang, vil det ikke være særlig gunstig for motivasjonen i henhold til å prestere på samme område i fremtiden. Dette innebærer at attribusjon av nederlag til ytre forhold en ikke har kontroll over, samtidig vil gi liten tro på at en kan påvirke situasjonen i fremtiden. Et slikt attribusjonsmønster kan føre til at læring og utvikling stagnerer. Attribuerer man til ytre, men kontrollerbare forhold, som for eksempel tilgjengelige hjelpemidler- vil dette være en mer gunstig måte å tenke på. Da vil man antageligvis utvikle en sterkere tro på at man kan mestre på samme område i fremtiden, dersom man har de rette hjelpemidlene tilgjengelig (Wormnes og Manger 2005: 85-87)

2.5 Oppsummering

For å belyse oppgavens problemstilling om hvilken sammenheng det kan være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid, har jeg tatt for meg oppgavens teoretiske grunnlag i henhold til hvordan dette ble presentert i figur 2.1. Tanken var å gjøre rede for de teoretiske momentene i studien i henhold til teorien om triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) som ble presentert i 2.1.1, der det teoretiske

grunnlaget ble presentert under henholdsvis miljømessige, atferdsmessige og personlige faktorer. Videre vil studiens tre underproblemstillinger som har til hensikt å belyse studiens problemstilling- være utgangspunkt for denne oppsummeringen.

For å belyse den første underproblemstillingen *"hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll"* var det store deler av studiens miljømessige faktorer som stod sentralt. Momenter som særlig har forankret den første underproblemstillingen og studiens miljømessige faktorer teoretisk, er krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) som ble presentert i figur 2.2 og gjort rede for i 2.2.3. Der kom det blant annet frem at kombinasjonen høye krav og liten kontroll kan være særlig belastende i det psykososiale arbeidsmiljøet. Videre kommer det frem av teorien som omhandler emosjonelt arbeid i 2.2.2 at denne kombinasjonen av høye krav og liten kontroll kan være typisk for emosjonelt arbeid (Amble 2010, Hochschild 1979, 1983) og virke belastende (Hochschild 1983). Det kommer også frem at det være en tendens at kravene i emosjonelt arbeid ofte er såkalte emosjonelle krav som oppleves særlig høye (de Castro m.fl. 2006). Emosjonelt arbeid ble innledningsvis i 1.3 avgrenset til å trekke frem betydningen av tilbakemeldinger på arbeidsplassen.

Tilbakemeldinger blir i figur 2.1 presentert som atferdsmessige faktorer. Sammenhengen mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger blir forsøkt belyst gjennom studiens andre underproblemstilling *"hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?"*. I denne sammenheng har det vært aktuelt å undersøke sammenhenger mellom emosjonelt arbeid som miljømessig faktor og tilbakemeldinger som atferdsmessig faktor i henhold til prinsippene om triadisk resiprok determinisme presentert i figur 2.1. Av det teoretiske bidraget som var ment å belyse disse momentene, er det gjort rede for tilbakemeldinger på arbeidsplassen og tilbakemeldinger mellom ulike aktører der en del av dette teoretiske bidraget underbygger styrken og betydningen av tilbakemeldinger i arbeidslivet (Aakerøe 2009, Rommetveit 1972, Spurkeland 2009, 2011, 2012). Videre kommer det særlig fram i det teoretiske grunnlaget at tilbakemeldinger som atferdsmessig faktor kan virke som en sosioemosjonell støtte (Karasek og Theorell 1990) og på denne måten påvirke to av studiens miljømessige faktorer, sosial støtte og emosjonelt arbeid med høye emosjonelle krav. Men det kommer også frem av teorien i 2.3 som omtaler tilbakemeldinger, at tilbakemeldinger kan virke som et effektivt verktøy for refleksjon og læring (Van der Rijt m.fl. 2012) der dette videre kan føre til en mer effektiv jobbutførelse

(Hochschild 1979, 1983) og at dette kan føre til økt mestring i emosjonelt arbeid (Botheridge og Grandey 2002).

De personlige faktorene blir forsøkt belyst i den tredje underproblemstillingen ”*kan tilbakemeldinger virke som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid?*” Hensikten var her å undersøke om mestringsforventning og attribusjon som personlige faktorer kunne tilføye betydningen av emosjonelt arbeid som miljømessig faktor noen dimensjoner. Videre var det aktuelt å undersøke hva det teoretiske bidraget kunne tilføye i henhold til atferdsmessige faktorer som tilbakemeldinger som en positiv faktor om relevant teori for positive faktorer i arbeidsmiljøet som miljømessig faktor i tråd med hvordan dette ble presentert i figur 2.1. Av det teoretiske grunnlaget i studien kommer det frem at mestringsforventning (Bandura 1977,1997) kan være av betydning i emosjonelt arbeid (Amble 2010) og virke inn på ulike attribusjonsmønstre slik det fremgår av figur 2.3 (Weiner 1986) og gjort rede for i 2.4. Angående tilbakemeldingers funksjon som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid kommer det frem at tilbakemeldinger kan ha en forsterkende effekt (Skinner 1953) på fordelaktig mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid. Tilbakemeldinger som positiv faktor kan også ha en sammenheng med studiens siste miljømessige faktor- positive faktorer i arbeidsmiljøet, der tilbakemeldinger som positiv forsterkning trekkes frem som et sentralt moment (Seligman 2000, Demerouti 2001, Hakanen, Bakker og Demerouti 2005).

3 METODE

I dette kapitlet starter jeg med å ta for meg valg av metodisk tilnærming der jeg også drøfter et metodologisk spørsmål som dukket opp underveis i arbeidet med datamaterialet. Videre tar jeg for meg studiens forskningsdesign og spørreundersøkelse som metode for innsamling av data. Deretter tar jeg for meg reliabilitet og validitet i henhold til oppgavens studie før jeg avslutningsvis tar for meg de ulike statistiske metodene som er benyttet i analysen av datamaterialet.

3.1 Valg av metodisk tilnærming

Innen erkjennelsesteori og vitenskapsteori opererer man med to grunnleggende måter å koble teori og empiri – induktiv og deduktiv logikk. Dette er ulike metodiske tilnærminger, eller fremgangsmåter i hvordan man tenker logisk på. Benytter man en ren induktiv tilnærming, observerer man på fritt grunnlag mønstre i empirien for å komme frem til en teori om et fenomen, som for eksempel å observere hvorfor hjelpepleiere eller helsefagarbeidere samarbeider så godt på arbeidsplassen. Hvis man derimot tenker deduktivt om det samme fenomenet, er utgangspunktet det motsatte. Her tar man heller utgangspunkt i en eller flere hypoteser basert på teori om fenomenet man ønsker å studere, som i dette tilfellet for eksempel kunne vært om det gode arbeidsmiljøet skyldes god sosial støtte blant de ansatte. Mens induktive studier danner teorier ut i fra studier av et fenomen, tester deduktive studier teoriene mot virkeligheten. Hvilken tilnærming man velger, bestemmes gjerne ut i fra hvordan problemstillingen er formulert- eller hvordan man angriper eller analyserer det man vil studere. Studien i denne oppgaven heller mest mot den induktive tilnærmingen gjennom problemstillingen ”*hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?*” siden jeg formulerer spørsmålet med *hvilken*, gir ikke dette noe grunnlag for eksakte hypoteser som kan beholdes eller forkastes. Studiens problemstilling er derimot formulert slik at den er åpen for å finne ut noe nytt underveis- og ikke bare avkrefte eller bekrefte en hypotese eller teori som jo er typisk for deduktiv metode. Men siden jeg tar utgangspunkt i flere teorier som jeg vil undersøke om stemmer, som for eksempel om det er en korrelasjon eller sammenheng mellom ulike variabler i datamaterialet mitt, vil jeg trekke på teoretiske forutsetninger når jeg prøver å finne slike mønstre i analysen

av datamaterialet. Det blir blant annet benyttet hypoteser som har til hensikt å undersøke om det er sammenhenger mellom variablene. Noen vil kalle dette en abduktiv fremgangsmåte som veksler mellom induksjon og deduksjon. Vitenskapelig metode og dens tilnærming til fenomenet som studeres er gjerne komplekst og sammensatt. Det er ikke uvanlig at det benyttes ulike former for kombinasjoner av induktiv og deduktiv tilnærming i forskningsprosessen. Slik er det også gjort i denne studien, der den metodiske tilnærmingen har fått mer eksplorerende og utprøvende karakter underveis, slik som er typisk for den induktive metoden. Men utgangspunktet for studien var deduktiv gjennom blant annet problemstillingens ordlyd og der jeg blant annet gikk nok så langt i forhold til operasjonaliseringen av de teoretiske begrepene i spørreundersøkelsen, som er en typisk deduktiv måte å jobbe på (Lund 2002: 21-29).

3.1.1 Kvantitativ metode

I denne studien er formålet å undersøke hvordan emosjonelt arbeid kan påvirke det psykososiale arbeidsmiljøet og i hvilken grad tilbakemeldinger kan virke som en positiv faktor for det psykososiale arbeidsmiljøet i emosjonelt arbeid. Formålet med studien og valg av metode må stemme overens i henhold til det en ønsker å studere slik at valg av metode gir mest mulig hensiktsmessige data å arbeide videre med. I denne studien er det kvantitativ metode som står sentralt og dominerer i hele forskningsprosessen, fra problemstilling til analyse av de innsamlede dataene. Det som derimot gjør at denne studien også kan kvalifisere til den kvalitative egenarten, er at det ikke foreligger noen klare hypoteser. Analysene av dataene har blitt til underveis i henhold til nye og uforventede sammenhenger som har dukket opp i analysen av dataene, slik som er typisk for kvalitativ metode. Men i denne studien er dataene samlet inn i henhold til kvantitative prinsipper og er i likhet med den kvantitative forskningsstrategien basert på talldata som kan behandles statistisk. I denne studien har jeg samlet inn sammenlignbare opplysninger om et større antall enheter der disse opplysningene videre blir uttrykt gjennom tall slik at det er mulig å foreta statistiske analyser av de innsamlede dataene. Det blir også benyttet hypoteser om mulige sammenhenger mellom variabler i forbindelse med analyse av datamaterialet (Ringdal 2013: 23-24).

Kvantitativ forskning går ut på å beskrive, kartlegge, analysere og forklare. En kvantitativ forskningsstrategi er gjerne teoristyr, eller deduktiv. Her stiller forskeren spørsmål eller danner hypoteser basert på relevant teori der årsaksforklaringer står sentralt. I kvantitativ metode er det typisk med avstand til det som studeres, ved at forskeren gjerne er langt fra det som studeres. Da jeg i denne studien benyttet meg av spørreundersøkelse som metode for å samle inn dataene, som er basert på et relativt stort utvalg- var nærhet til det som ble studert umulig. Valget av et kvantitativt design ble styrt av hva jeg ønsket å undersøke. Jeg ønsket å kartlegge effekten av tilbakemeldinger på arbeidsmiljøet i emosjonelt arbeid og da var kvantitativ metode mest hensiktsmessig for å kunne samle inn tilstrekkelig informasjon til å belyse den aktuelle problemstillingen.

En kvantitativ forskningsstrategi bygger på at de sosiale fenomener som studeres er såpass stabile, at måling og kvantitativ beskrivelse av det som studeres er meningsfylt. I denne sammenheng virket det derfor fornuftig å benytte seg av kvantitativ metode da jeg ønsket å studere tilbakemeldinger som sosialt fenomen i yrker med emosjonelt arbeid. Svakheter ved å benytte seg av kvantitativ metode kan være at denne tilnærmingen kan være mer ”forutinntatt” med klare teoribaserte hypoteser som er ladet med mer forventninger enn hva den kvalitative metoden er, som er mer utforskende og går mer i dybden på det som studeres. Men som jeg var inne på tidligere, foreligger det ikke noen klare hypoteser i denne studien. Analysene av dataene har blitt til underveis i henhold til nye og uforventede sammenhenger som har dukket opp i analysen av dataene. Således blir denne studien mer utforskende enn hva en ren kvantitativ studie ville vært. Så ved å samle inn data på ”beskrivelsesplanet” men med en mer utforskende tilnærming underveis, beveger den i utgangspunktet kvantitative tilnærmingen seg nærmere den kvalitative tilnærmingen i enkelte faser av forskningsprosessen. Men en kvantitativ forskningsstrategi er mer teoristyr enn den kvalitative forskningsstrategien, eller deduktiv som jeg var inne på innledningsvis.

I denne studien stilles aktuelle spørsmål ut ifra teoretiske perspektiver som er relevant for det fenomenet som studeres. Variablene er operasjonalisert i henhold til de aktuell teori ved at spørsmålene i spørreundersøkelsen er utarbeidet for å måle de aktuelle teoretiske perspektivene på en god empirisk måte. Kausalitet, eller årsaksforklaringer, står sentralt i kvantitativ forskningsstrategi. Men i denne studien blir de ulike sammenhengene mellom variablene studert gjennom å se på forholdet mellom variablene ved hjelp av statistiske analyseteknikker. Det er sammenhengen mellom de ulike variabler som står sentralt og ikke

årsaksforklaringer. Utvalget er relativt lite i forhold til kvantitative prinsipper, men undersøkelsen oppfyller de øvrige kvantitative kriteriene og er således en kvantitativ undersøkelse (Ringdal 2013: 104-105).

3.1.2 Et metodologisk spørsmål

Underveis i forskningsprosessen dukket et metodologisk spørsmål opp i henhold til studiens problemstilling- kan man egentlig måle følelser, det vil si måle emosjonelt arbeid? I kvantitativ forskning er utvikling av gode mål sentralt. Stevens (1946) uttalte at måling i samfunnsvitenskapen er å knytte tall til egenskaper ved analyseenheter etter en regel. Det vil si at måling innebærer å tallfeste. Måling i samfunnsvitenskapen, til forskjell fra naturvitenskapen, er å knytte målbare indikatorer til teoretiske begreper. I naturvitenskapen der måleinstrumentene er ganske nøyaktige- som for eksempel å måle vekt og lengde, er målingen i samfunnsvitenskapen gjennom for eksempel en spørreundersøkelse- langt mer unøyaktige. Samfunnsvitenskapen skiller det mellom fire ulike målenivåer- henholdsvis nominalnivå, ordinalnivå, intervallnivå og forholdstallsnivå (Ringdal 2013: 88-91). For å angripe spørsmålet om det går an å måle emosjonelt arbeid, kan det være hensiktsmessig å ta en gjennomgang av selve måleprosessen i samfunnsvitenskapelig forskning og deretter drøfte bruken av følelser som et målbart begrep.

Det første trinnet i måleprosessen er begrepsdannelse- der sentrale begreper gis teoretiske definisjoner, som for eksempel emosjonelt arbeid som også er et sentralt begrep i denne studien. Det neste trinnet i måleprosessen er å gjøre den teoretiske variabelen målbar gjennom en operasjonell definisjon som konkretiserer hvordan begrepet skal måles. Operasjonaliseringen av begrepet emosjonelt arbeid i denne sammenheng ble valgt ut ifra en skala som er ment til å måle emosjonelt arbeid. Denne 9-punkt skalaen for måling av emosjonelt arbeid er hentet fra rapporten *Measuring Emotional Labor Among Young Workers* som er omtalt tidligere i oppgaven. For å måle det aktuelle begrepet, trenger man et såkalt ”måleinstrument”. I denne sammenheng er måleinstrumentet en spørreundersøkelse med ni spørsmål som er hentet direkte fra 9-punkt skalaen for måling av emosjonelt arbeid. Deretter følger datainnsamlingen der et utvalg av personer svarer på spørreundersøkelsen. Hvert av spørsmålene i spørreundersøkelsen registreres elektronisk som en variabel. Variablene kan

varierte i karakter der noen variabler, som for eksempel kjønn, kan brukes direkte som analysevariabler- mens andre variabler, som for eksempel følelser, må bearbeides før de kan brukes i statistiske analyser. Dette innebærer at variabelens karakter bestemmer hvilket målenivå og hvilke statistiske analyseteknikker man skal benytte seg av. Variablene blir målt med ulik presisjon og dette presisjonsnivået er grunnlaget for klassifiseringer av variabler i selve målenivået. Den mest kjente klassifiseringen av målenivåer, er som nevnt tidligere det laveste nivået nominalnivå, så ordinalnivå, deretter intervallnivå og det høyeste nivået forholdstallsnivå. Så hvilket målenivå befinner følelser seg på? På nominalnivå kan variablene gjenkjennes ved at de bare kan klassifiseres i gjensidige utelukkende grupper som for eksempel kjønn, enten er man mann eller så er man kvinne. Disse kategoriene kan ikke rangeres- for man kan for eksempel ikke si at menn har mer kjønn enn en kvinne. Men hvis kategoriene kan rangeres, er vi derimot på det neste nivået- ordinalnivå. Begreper som holdninger og verdier er eksempler på kategorier på ordinalnivå. Her kan variablene typisk rangeres med verdiene *helt uenig, delvis uenig, verken enig eller uenig, delvis enig og helt enig*. Denne rangeringen med verdier blir brukt i denne studiens spørreundersøkelse som har til hensikt å kartlegge begrepet emosjonelt arbeid. Men selv om verdiene kan rangordnes, så gir avstander mellom verdiene ingen mening. Ordinalnivå gir flere statistiske muligheter enn nominalnivå, men mulighetene er fortsatt begrenset. Nominale og ordinale variabler har til felles at de er *kategorivariabler*. Noe som innebærer at det er på dette målenivået vi befinner oss i spørsmålet om det går an å måle følelser- indirekte emosjonelt arbeid. For de to neste målenivåene, intervallnivå og forholdstallsnivå, gir såkalte kontinuerlige variabler. Dette innebærer at datasettet består av tallverdier. Eksempler på dette kan være måling av intelligens på intervallnivå og måling av inntekt på forholdstallsnivå. I denne studiens datasett består verdiene av enten *meget sjelden eller aldri, nokså sjelden, av og til, nokså ofte og meget ofte eller alltid- og helt uenig, delvis uenig, verken enig eller uenig, delvis enig og helt enig*. Dette forteller oss at variablenes verdier i spørreundersøkelsen klassifiserer til et ordinalt målenivå (Ringdal 2013: 88-91).

Når det kommer til spørsmålet om følelser eller emosjonelt arbeid som begrep kan måles, kan det være hensiktsmessig å ta en gjennomgang av hvordan begrepet er operasjonalisert. Operasjonalisering innebærer å gjøre et teoretisk begrep om til en målbar variabel ved å bruke ord og uttrykk som skal dekke de begrepene man er ute etter å måle. Dette innebærer i denne studien at spørsmålene i spørreundersøkelsen er gode nok, slik at informantene er i stand til å svare på disse uten fare for feiltolkning. Spørsmålene i denne studiens

spørreundersøkelse som er ment til å måle følelser eller emosjonelt arbeid, er hentet direkte og fritt oversatt fra en skala som er nøye utarbeidet for å måle emosjonelt arbeid. Men operasjonaliseringen gir ikke et direkte svar på om det går an å *måle* følelser eller emosjonelt arbeid, men det gir oss en indikator på hvilke faktorer som spiller inn i henhold til måling av begreper. Men spørsmålet om selve begrepet kan måles, blir egentlig et spørsmål om begrepsvaliditet. Begrepsvaliditet går også ut på om vi måler det teoretiske begrepet vi ønsker å måle, altså et spørsmål om forholdet mellom teori og empiri samsvarer (Ringdal 2013: 94-98).

3.2 Valg av design

Man skiller gjerne mellom tre hovedgrupper av design for å måle eller estimere kausale effekter Lund (2002). Som nevnt tidligere i dette kapittelet inneholder denne studien verken klare hypoteser eller analyser av direkte årsakssammenhenger. Men å estimere en form for kausal effekt er her aktuelt, der jeg påviser at det kan være en signifikant sammenheng mellom enkelte av variablene i studien. Disse tre hovedgruppene av design for å måle slike sammenhenger i større eller mindre grad, er ekte eksperimentelle design, kvasi – eksperimentelle design og ikke – eksperimentelle design. Designet i denne studien er av ikke – eksperimentell art (Lund 2002: 219). Ekte eksperimentelle design og kvasi – eksperimentelle design har til felles at en eller flere av de uavhengige variablene manipuleres av forskeren. Dette innebærer en påvirkning på undersøkelsen der effekten av denne påvirkningen blir evaluert om den har hatt noen effekt. En slik påvirkning har ikke blitt tilført i oppgavens studie. Formålet med undersøkelsen i denne studien har vært å studere fenomenet slik det er, også kalt for deskriptiv studie. Kriteriet for å kvalifisere til et ikke-eksperimentelt design er at det ikke gjøres forsøk på å endre på det som studeres gjennom noen form for påvirkning, således kvalifiserer studiens forskningsmetode som et empirisk ikke-eksperimentelt design (Lund 2002: 265-270).

Formålet med studien har vært å konstruere en kvantitativ beskrivelse av et sosialt fenomen for å gi økt innsikt og forståelse på det aktuelle området- en såkalt deskriptiv design. For å nå fram til en slik kvantitativ beskrivelse, ble et klart utvalg definert og spørreundersøkelse ble tatt i bruk for å samle inn relevante data i forhold til oppgavens problemstilling.

Spørreundersøkelse som ble benyttet i denne studien kvalifiserer til et såkalt kvantitativt tverrsnittdesign. Et tverrsnittdesign er typisk en spørreundersøkelse basert på et representativt utvalg utført i et begrenset tidsrom der hver respondent spørres bare én gang. Den kvantitative varianten, som i denne studien, av tverrsnittdesign ser gjerne på ulike sammenhenger mellom variabler (Ringdal 2013: 105-106). Variablene som studeres i denne studiens spørreundersøkelse er emosjonelt arbeid, krav, kontroll og tilbakemeldinger på arbeidsplassen. Disse variablene blir i tråd med prinsippene for tverrsnittdesign analysert i henhold til mulige sammenhenger mellom de aktuelle variablene. Videre blir datamaterialet beskrevet slik det fremstår, i tråd med prinsippene for deskriptivt design. Hensikten med et tverrsnittdesign er først og fremst å beskrive forhold i nåtid, slik det også har vært gjeldende for denne studiens spørreundersøkelse (Ringdal 2013: 147).

Utvalgsdesign, innsamlingsmetode og analyser av resultater fra spørreundersøkelser får ofte større oppmerksomhet enn selve kvaliteten på de innsamlede dataene. Datakvaliteten vil jo ofte være av varierende kvalitet der de innsamlede opplysningene ofte vil tilføre studien nye elementer å ta hensyn til i arbeidet med datamaterialet (Mordal 2000: 49). Det er ikke like strenge krav til design i deskriptiv forskning som det er i kausal forskning der blant annet nødvendigheten av kontroll for alternative årsaksforklaringer står sterkt (Lund 2002: 102). Det deskriptive designet i denne studien preges nettopp av en litt mer løsere tilnærming til det som studeres og står i kontrast til den kausale forskningen som er et konfirmerende design, mens designet i denne studien ikke egner seg til å trekke noen absolutte konklusjoner. Tidligere i kapittelet var jeg inne på hvordan studien vekslet mellom induktiv og deduktiv metode. På samme måte beveger designet seg fra et rent deskriptivt design til et mer eksplorerende design der nye og uforventede sentrale momenter dukker opp underveis i arbeidet med datamaterialet. Både problemstillingen og informasjonen de innsamlede dataene ga, åpnet for nye og uforutsette momenter og sammenhenger underveis. På denne måten har designet som i utgangspunktet var rent deskriptivt, blitt farget av eksplorerende momenter underveis i arbeidet med datamaterialet.

3.2.1 Valg av metode for innhenting av data

Jeg benyttet meg av spørreundersøkelse som metode for innhenting av data. Dataene ble samlet inn fra et utvalg jeg ønsket å gi en statistisk beskrivelse av, basert på populasjonen utvalget ble trukket fra. Ved undersøkelse av sosiale fakta og fenomen som blant annet opplevelser og holdninger, er spørreundersøkelse som metode særlig egnet for dette. Gjennom problemstillingen *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”* var formålet blant annet å undersøke opplevelse av krav og kontroll på arbeidsplassen. Således var valg av spørreundersøkelse som metode for innhenting av data et enkelt valg. Typisk for spørreundersøkelse er at det omfatter et stort datamateriale med mange informanter og relativt mange opplysninger fra hver enkelt informant, slik det også er i denne studiens spørreundersøkelse der hver informant blir bedt om å svare på førtini spørsmål. Spørreundersøkelser kan gjennomføres på ulike måter- som spørreskjema for selvutfylling, besøksintervju og telefonintervju. Disse ulike måtene å gjennomføre en spørreundersøkelse på skiller seg fra hverandre på en rekke områder. I denne studien falt valget på spørreskjema for selvutfylling. Valget ble tatt på grunnlag av at det var det minst ressurskrevende, ved at det var den minst tidkrevende og billigste måten å gjennomføre datainnsamlingen på.

En utfordring ved å benytte seg av spørreundersøkelse er å oppnå høy svarprosent, høy svarprosent regnes som rundt åtti til nitti prosent. Det er et mål å oppnå høy svarprosent, blant annet fordi det er gunstig for videre arbeid med de innsamlede dataene. Det er for eksempel vanskeligere å oppnå signifikante resultater med få færre rapporterte svar enn mange. I denne studien har nettopp dette vært en utfordring, der svarprosenten var noe lav og ikke alle spørsmål ble besvart. Lav svarprosent på selvutfyllingsskjemaer er ikke uvanlig og dersom man oppnår svarprosent på femti prosent eller mer, regnes det som bra. En sentral årsak til lav svarprosent kan være frafall. Frafall er en stor utfordring, der mange av de uttrukne respondentene ikke svarer på undersøkelsen. Årsakene til frafall kan være mange ulike grunner som førte til at de aktuelle respondentene ikke fikk anledning til å svare på undersøkelsen. Frafall kan føre til utvalgsskjevheter og gi utfordringer ved bearbeidelsen av de innsamlede dataene (Ringdal 2013: 190-221). I denne studien meldte nettopp slike utfordringer seg underveis i arbeidet med datamaterialet, disse utvalgsskjevhetene førte til at en omkodning av datamaterialet virket hensiktsmessig i henhold til videre analyse av dataene.

Deler av de innsamlede dataene var preget av en såkalt skjev fordeling som kan kobles til blant annet frafall ved deltagelse på spørreundersøkelsen. Skjevhet og omkodning av datamaterialet kommer jeg nærmere inn på senere i kapitlet.

3.3 Konstruering og gjennomføring av spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen ligger vedlagt som **vedlegg 1**. Spørreundersøkelsen består av førtini spørsmål som omhandler ulike begreper og temaer som er ment å belyse oppgavens problemstilling. Det siste spørsmålet er også konstruert selv og er formulert med samme utgangspunkt som de andre fire spørsmålene jeg også har konstruert selv. Årsaken til at dette spørsmålet ikke kommer rett etter de tilsvarende spørsmålene i spørreundersøkelsen og først til slutt i undersøkelsen, er at dette spørsmålet egnest seg bedre med verdiskalaen som ble benyttet i til slutt i forbindelse med måling av emosjonelt arbeid. Hvilke verdiskalaer som er benyttet, kommer jeg tilbake til i neste avsnitt. Alle spørsmålene er likevel målt på ordinalnivå med Likert-skalaen som har til hensikt å måle holdninger og verdier (Ringdal 2013: 202).

3.3.1 Spørreundersøkelsen

Innledningsvis inneholder spørreundersøkelsen en informasjonstekst som beskriver formålet med og bakgrunnen for spørreundersøkelsen. Spørreundersøkelsen er meldt til og blitt godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD). Spørreundersøkelsen ligger vedlagt som **vedlegg 1**. Informantskrivet ligger vedlagt som **vedlegg 2**. Dette skrivet ble distribuert elektronisk via e-post. I dette skrivet lå det en elektronisk lenke til spørreundersøkelsen.

3.3.2 De ulike kategoriene

De fire første spørsmålene ber om svar på samtykke, kjønn, alder og ansiennitet. Disse spørsmålene ble rammet av feil i forbindelse med design av spørreundersøkelsen, der

svarkategoriene er delvis overlappende. På grunn av dette valgte jeg å ikke bruke svarene fra disse spørsmålene. Videre følger førtini spørsmål delt inn i ulike kategorier.

De første førti spørsmålene ble besvart ved hjelp av Likert-skalaen ”meget sjelden eller aldri”, ”nokså sjelden”, ”av og til”, ”nokså ofte” og ”meget ofte eller alltid”. De siste ni spørsmålene ble også besvart ved hjelp av Likert-skalaen, men med verdiene ”helt uenig”, ”delvis enig”, ”verken enig eller uenig”, ”delvis enig” og ”helt enig”. Likert-skalaen er et spørsmålsformat som består av påstander som skal gis en vurdering i grader av enighet eller uenighet. Antall svarkategorier kan variere fra tre til syv. Likert-skalaene i spørreundersøkelsen ble brukt for å danne grunnlag for de additive skalaene, eller indeksene i denne studien. Dette kommer jeg tilbake til senere i kapittelet (Ringdal 2013: 348-349).

Spørsmålene var konstruert for å måle seks teoretiske dimensjoner. Disse dimensjonene var ikke merket for respondentene, men var konstruert og formulert med hensikt til å kartlegge ulike temaer og områder basert på utvalgt teori i denne studien. De seks ulike kategoriene bestod av krav, kontroll, attribusjon, tilbakemeldinger, konstruert selv i henhold til utvalgt teori og emosjonelt arbeid. Førtien av totalt førtini spørsmål har en teoretisk forankring, mens åtte av disse er konstruert selv.

Spørsmål 1 – 10 er konstruert for å måle opplevelse av krav på arbeidsplassen. Disse er basert på Karasek og Theorells (1990) krav-kontroll-støtte modell. Videre følger spørsmål 11 – 20 som tar for seg opplevd kontroll på arbeidsplassen, basert på samme modell. Spørsmål 21 – 26 er konstruert for å måle attribusjonsmønster ved henholdsvis lokalisering, stabilitet og kontrollerbarhet, med utgangspunkt i Weiner (1992). Deretter følger spørsmål 27 – 32 som tar for seg tilbakemeldinger på arbeidsplassen (Van der Rijt m.fl. 2012, Kaufmann og Kaufmann 2015, Aakerøe 2009). Spørsmål 33 – 36 har til hensikt å måle tilbakemeldinger fra ulike aktører på arbeidsplassen (Rommetveit 1972, Spurkeland 2009, 2011, 2012). Videre følger fire spørsmål som jeg har konstruert selv etter inspirasjon fra Nina Ambles artikkel *Når smilet er arbeid* og Statens Arbeidsmiljøinstituttts årsmagasin *Arbeid og Helse* (Statens Arbeidsmiljøinstitutt 2016). Disse fire spørsmålene er nummer 37, 38, 39 og 49. Hensikten med disse spørsmålene er å fange opp en eventuell subjektiv oppfatning av kontroll i henhold til indre eller ytre årsaker til ulike forhold ved arbeidsplassen. Årsaken til at spørsmål 49 ble stilt til slutt i spørreundersøkelsen og ikke sammen med de tre andre i samme kategori, var at

jeg anså Likert-skalaen som jeg benyttet på slutten i undersøkelsen som mer egnet for dette spørsmålet enn den jeg brukte i starten.

Til slutt følger ni spørsmål som tar for seg emosjonelt arbeid. Disse spørsmålene er nummerert fra 40 – 48 i spørreundersøkelsen. Spørsmålene er oversatt direkte fra en skala med spørsmål som er konstruert for å måle emosjonelt arbeid og er hentet fra artikkelen *Measuring Emotional Labor Among Young Workers* (de Castro m.fl. 2006 :205). Under har jeg kategorisert de oversatte spørsmålene under henholdsvis *surface acting* og *deep acting* som jeg gjorde rede for i forrige kapittel.

Surface acting

1. Jeg oppfører meg som om ingenting plager meg, selv om en pasient/ kunde gjør meg opprørt eller sint.
2. Jeg må oppføre meg på den måten som folk forventer at en i min type jobb oppfører seg.
3. Jeg ønsker at mine pasienter/ kunder tror at jeg alltid takler alt.
4. På arbeidsplassen må jeg alltid virke bekymret, selv om jeg ikke er det.
5. Jeg ønsker at mine pasienter/ kunder tror at jeg alltid er rolig.

Deep acting

6. Når jeg gir råd, må jeg passe på å gjøre det på en god måte.
7. Jeg gjør en innsats for å virke interessert i mine pasienters/ kunders bekymringer.
8. Jeg jobber hardt for å holde meg selv i et godt humør på arbeidsplassen.
9. Når jeg kommer med forslag, sørger jeg for at jeg gjør det på en hyggelig måte

3.3.3 Datainnsamling

Datainnsamlingen foregikk vinteren 2017. Men før dette hadde jeg flere samtaler på telefon med mine kontaktpersoner der jeg både purret på og ringte for å forhøre meg om prosessen foregikk slik vi hadde avtalt. Den planlagte prosessen bestod av at kontaktpersonene i kommune A og B fikk tilsendt den elektroniske lenken til spørreundersøkelsen på e-post

sammen med et lite skriv som tok for seg de grove linjene av hva spørreundersøkelsen hadde til hensikt å studere, hvem jeg var og hva jeg representerte. Deretter skulle kontaktpersonene sende dette skrevet sammen med den elektroniske lenken videre til de aktuelle respondentene. Det var frivillig å delta i undersøkelsen, så det var naturlig nok ikke alle som ble forespeilet som deltok i undersøkelsen. Jeg opplevde at mine kontaktpersoner hadde et sterkt positivt engasjement og eierskap ovenfor spørreundersøkelsen og dens formål. Mine kontaktpersoner tok selv kontakt med meg flere ganger for å høre om antall respondenter var tilfredsstillende for oppgavens studie.

3.4 Begrepsoperasjonalisering

Spørreundersøkelsen har til hensikt å måle ulike teoretiske dimensjoner som krav, kontroll, attribusjon, tilbakemeldinger og emosjonelt arbeid empirisk for å kunne besvare oppgavens problemstilling *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”*. Begrepsoperasjonalisering kan knyttes til begrepsvaliditet og handler om i hvilken grad spørsmålene som brukes for å måle et ikke-observerbart begrep, klarer å fange opp relevante dimensjoner ved begrepet (Hovdhaugen m.fl. 2016: 34). Begrepsoperasjonalisering er således et særlig aktuelt tema for denne oppgaven, der variablene i spørreundersøkelsen danner grunnlaget for datamaterialet i denne studien.

Å operasjonalisere et begrep innebærer å gjøre et teoretisk begrep om til en målbar variabel. I denne studien har dette handlet om å formulere spørsmålene i spørreundersøkelsen gjennom ord og uttrykk som respondentene kan svare på uten fare for feiltolkning. Hensikten med dette er å få mest mulig valid innsamlet data, det vil si data som er relevant for problemstillingen og det jeg er ute etter å måle. Begrepsoperasjonaliseringen handler om å transformere de teoretiske begrepene på en mest mulig hensiktsmessig måte til empirisk måling av disse (Lund 2002: 141-143).

Et av tiltakene for å sikre en god begrepsoperasjonalisering var at jeg fikk tre venninner som jobber i helse – og omsorgssektoren til å gå gjennom spørsmålene i spørreundersøkelsen. Jeg

ba de om å se spesielt på spørsmålsformuleringen, ord og uttrykk. I tillegg ba jeg de om å være ekstra kritiske og melde fra om eventuelle utydigheter der de ikke helt forstod hva jeg spurte om. Tilbakemeldingene jeg fikk på dette brukte jeg til å endre på spørsmålsformuleringen på flere av spørsmålene. Det var spesielt noen av spørsmålene som opplevdes utydelige og en del faguttrykk som ble skrevet inn i spørsmålsformuleringen. På denne måten ble spørsmålene i spørreundersøkelsen formulert på en måte som passet best mulig til utvalget.

Som jeg nevnte innledningsvis, er begrepsoperasjonalisering en form for validitet og vurderes gjennom begrepsvaliditet som jeg kommer nærmere inn på senere i kapittelet.

Begrepsoperasjonalisering har vært en sentral del ved utformingen av spørsmålene til studiens spørreundersøkelse. Men begrepsoperasjonalisering har også vært svært aktuelt ved konstruering av indekser i arbeidet med datamaterialet. I denne studien ble indekser konstruert for å fange opp flere dimensjoner ved begreper jeg ønsket å måle. På denne måten er begrepsoperasjonalisering også aktuelt i den sammenhengen der flere enkeltspørsmål fra spørreundersøkelsen ble brukt til å operasjonalisere begrepene indeksene var ment å måle (Hovdhaugen m.f.l. 2016: 34). Dette kommer jeg nærmere inn på under analyse av datamaterialet i slutten av kapittelet.

I vedlegg 4 fremgår en oversikt over variablene som inngår i de ulike dimensjonene som har hatt til hensikt å studere oppgavens problemstilling empirisk. Den overordnede problemstillingen der jeg ønsket å undersøke hvordan tilbakemeldinger ble opplevd i emosjonelt arbeid ble forsøkt målt gjennom dimensjonene krav, kontroll, tilbakemeldinger, attribusjon og emosjonelt arbeid. Disse dimensjonene bestod av ulike variabler som hadde til hensikt å måle den samme teoretiske dimensjonen. Dette var et forsøk på å sikre spørsmålene i spørreundersøkelsen, slik at de målte det de var ment å måle i henhold til de aktuelle momentene knyttet til oppgavens problemstilling. Variablene som inngår i de ulike indeksene er valgt ut etter skjønsmessige vurderinger i henhold til hva jeg har vurdert som særlig aktuelt for oppgavens problemstilling.

3.5 Presentasjon av utvalget

I denne studien er det foretatt en kvantitativ undersøkelse med et relativt lite utvalg på 84 informanter. Det vanlige er å ha mellom 500 og 5000 informanter i utvalget når man foretar en spørreundersøkelse (Ringdal 2013: 197). Et lite utvalg regnes som 30 eller mindre (Ringdal 2013: 269), så utvalget i denne studien er nærmere det som betegnes som lite enn hva som er vanlig størrelse på utvalg når man foretar en spørreundersøkelse. Størrelsen på utvalget avgjør i hvilken grad det er mulig å si noe om populasjonen- basert på informasjonen man har samlet inn via utvalget. Med andre ord vil blant annet størrelsen på utvalget indikere i hvilken grad det er mulig å trekke statistiske generaliseringer basert på de innsamlede dataene (Ringdal 2013: 214). Utvalget blir trukket fra en populasjon. En populasjon er den gruppen av individer som forskeren vil at undersøkelsen skal ha gyldighet for. Man skiller mellom to ulike typer populasjoner- målpopulasjon og tilgjengelig populasjon. Forskjellen mellom disse to er at målpopulasjonen er den som refereres til i forskningsproblemet, mens tilgjengelig populasjon er den som forskeren trekker utvalget fra. Skillet mellom disse to populasjonene innebærer en to-trinns generalisering. Først generaliseres resultatene i utvalget til den tilgjengelige populasjonen og deretter til målpopulasjonen som i utgangspunktet er den primære interessen (Lund 2002: 126-127).

Utvalget i denne studien har vært hjelpepleiere og helsefagarbeidere som er fast ansatt ved et sykehjem. Jeg har ikke hatt mulighet til å trekke utvalget fra hele målpopulasjonen som er hjelpepleiere og helsefagarbeidere i Norge. Av praktiske og tidsmessige årsaker var det en altfor stor jobb for dette forskningsprosjektet. Tilgjengelig populasjon ble her et godt alternativ til målpopulasjonen. Utvalget er basert på tilgjengelig populasjon og er valgt ut ifra skjønsmessige vurderinger. Skjønsmessige vurderinger innebærer her at utvalget blir trukket for å tilfredsstillende visse hensyn. En typisk strategi er å velge individer som er mest mulig typisk for populasjonen man vil si noe om. Men ved å bruke skjønsmessig utvalg, kan resultatene fra spørreundersøkelsen være mindre representative. Årsaken til dette er at en skjønsmessig vurdering av utvalget kan føre til at respondentene i utvalget avviker systematisk fra målpopulasjonen. Dette innebærer at et slikt utvalg ofte bærer preg av visse egenskaper som forskeren har prioritert å ha med i utvalget sitt. I denne studien har dette vært tilfelle. Dette var enkelt å se ut ifra den skjeve fordelingen som datamaterialet tydelig bar preg av. Utvalget i denne studien bærer preg av skjønsmessige hensyn, der jeg var

interessert i å studere emosjonelt arbeid, arbeid der å vise følelser ovenfor brukere og pasienter er en sentral del av arbeidet. Etter mitt skjønn tilfredsstilte utvalget, bestående av hjelpepleiere og helsefagarbeidere, disse hensynene (Lund 2002: 134). Kriteriene som her er brukt, kvalifiserer utvalget til et såkalt ikke – sannsynlighetsutvalg. Et ikke – sannsynlighetsutvalg gir ikke mulighet for statistisk generalisering fra et utvalg til populasjonen. I et ikke – sannsynlighetsutvalg har ikke alle fra populasjonen like stor sannsynlighet for å komme med i utvalget, derfor kan heller ikke resultatene basert på et slikt utvalg generaliseres og er dermed ikke representativt for populasjonen (Ringdal 2013: 210-213).

I motsetning til et sannsynlighetsutvalg, der et av egenskapene til dette er at det er mulig å beregne såkalte utvalgsfeil, er ikke dette mulig i et ikke – sannsynlighetsutvalg. Årsaken til dette er at et slikt utvalg ikke er representativt for populasjonen og man har dermed ikke noe konkret å sammenligne med i henhold til eventuelle feil eller mangler ved utvalget. Faren for tilfeldige feil blir mindre dersom utvalget er større. I denne studien er utvalget relativt lite og dermed mer sårbart for tilfeldige feil (Ringdal 2013: 220).

Utvalget i denne studien ble til ved at jeg tok kontakt med totalt tre sykehjem i tre ulike kommuner, hvorav to av disse ville delta i spørreundersøkelsen. Kontakten ble holdt via telefon og e-post. Spørreundersøkelsen ble distribuert via en elektronisk lenke i et informantskriv som ble sendt via e-post til hver av de to kontaktpersonene. Informantskrivet som ble sendt ut i denne forbindelse, ligger vedlagt som **vedlegg 2**. Spørreundersøkelsen ble sendt ut vinteren 2017 med en frist på to uker for å besvare undersøkelsen. Dette var en kort frist sammenlignet med andre undersøkelser. Årsaken til at vi opererte med denne fristen, var at det også var andre spørreundersøkelser i omløp på det aktuelle tidspunktet, så denne fristen ble satt med hensyn til dette og for å unngå mest mulig frafall. Kontaktpersonene på hver av disse sykehjemmene sendte ut spørreundersøkelsen elektronisk til om lag 150 personer. Av disse var det 84 personer som besvarte spørreundersøkelsen, så svarprosenten endte på 56 %. Som jeg nevnte tidligere i kapittelet regnes en svarprosent på 50 eller mer, som tilfredsstillende.

3.6 Reliabilitet og validitet

Kvaliteten på en spørreundersøkelse avhenger av mange forhold. Spørsmålene i spørreundersøkelsen er måleinstrumentene og svarene er måleresultatet. Hvordan vi formulerer spørsmålene i spørreundersøkelsen avgjør hvorvidt vi får svar på det vi vil vite og at svarene vi får er til å stole på, validitet og reliabilitet er betegnelser på om vi får nettopp det. Reliabiliteten forteller oss om hvor pålitelig og stabil spørreundersøkelsen er. Dette innebærer om vi hadde fått de samme svarene på den aktuelle spørreundersøkelsen, eller fenomenet vi ønsker å studere, uavhengig av tid og sted. Hvis undersøkelsen hadde gitt oss samme svar ved ulike målinger på forskjellige tidspunkt og med andre utvalg, ville dette gitt oss høy reliabilitet. I motsetning til reliabilitet som sier noe om overførbarhet, måler validiteten gyldigheten for det vi ønsker å måle- om den gir et korrekt svar og måler det den er ment å måle. Dette innebærer i hvilken grad vi kan trekke gyldige slutninger basert på resultatene fra studien eller fenomenet som har blitt studert eller undersøkt (Mordal 2000: 61-62). Reliabilitet er mer et empirisk spørsmål, der vi undersøker reliabiliteten med å sammenligne resultatene med annen empirisk forskning på samme område, ved at det tar utgangspunkt i kunnskap oppnådd via empiriske undersøkelser. Spørsmålet om validitet krever i tillegg til sammenligning med annen empirisk forskning, også en teoretisk vurdering i henhold til resultatene for å avgjøre om det er høy eller lav validitet (Ringdal 2013: 96-97).

Det er enklere å oppnå høy reliabilitet enn høy validitet. Ofte oppnår man perfekt reliabilitet som ikke er valid i det hele tatt. I arbeidet med spørreundersøkelser bør man som regel oppnå både høy reliabilitet og høy validitet for en best mulig nyttiggjørelse av resultatene. For selv om man hadde registrert det samme resultatet hver gang, altså høy reliabilitet, sier ikke det oss noe om undersøkelsen faktisk måler det den er ment til å måle, altså validiteten. For at en spørreundersøkelse skal ha høy validitet, er det viktig at spørsmålene utformes på en slik måte at måleenhetene er mest mulig i samsvar med det man ønsker å måle. Det er for eksempel mer hensiktsmessig å måle høyde i meter og ikke i km, og temperatur i celsius og ikke i meter. Ved å utforme spørsmålene som lite valide med ugunstige måleenheter, er det mulig å oppnå samme resultat gang på gang og på den måten oppnå høy reliabilitet. Men resultatene vi da sitter igjen med, som for eksempel temperatur målt i meter gir lav validitet i henhold til hva vi ønsker å undersøke, der høyere validitet lett kunne oppnås gjennom å bruke en mer egnet måleenhet som for eksempel å bruke celsiuskalaen (Mordal 2000: 62).

3.6.1 Reliabilitet

Det er ulike måter å vurdere dataenes reliabilitet på ved bruk av kvantitativt tverrsnittsdesign på. Man skiller gjerne mellom tre ulike måter, der særlig to av disse er relevante for oppgavens studie.

Den første handler om nøyaktighet i studiens data der reliabiliteten påvirkes av den kvalitetsmessige kontrollen av dataene- om hvordan dataene er samlet inn, hvordan spørsmålene er formulert og så videre. Så den første måten å vurdere, eller kontrollere reliabiliteten på i denne studien, er å kontrollere for nøyaktighet i dataregistreringen, søking etter feil og retting av disse. I denne studien ble det i denne forbindelse nøye gjennomgått hvordan begreper og fenomen var operasjonalisert. Klare og presise operasjonelle definisjoner har stor betydning for hvor nøyaktig, eller hvor reliabel, innsamlingen og behandlingen av dataene kan gjennomføres. For å sikre god operasjonalisering i henhold til dataenes reliabilitet, sendte jeg ut spørreundersøkelsen til tre venninner som jobber i helse- og omsorgssektoren. Dette gjorde jeg for å få tilbakemeldinger på hvordan de tolket spørsmålene og om de hadde forslag til andre måter å formulere spørsmålene på i henhold til ord og uttrykk og så videre. Jeg fikk blant annet tilbakemeldinger på spørsmål de syntes var litt vanskelig å tolke, faguttrykk jeg burde bruke og typiske ”fraser” som egnet seg bedre i henhold til spørsmålsformuleringen. Jeg hadde også noen kontrollspørsmål jeg stilte, for å sikre at spørsmålene var formulert på en slik måte at de målte det de skulle i henhold til den teoretiske operasjonaliseringen av aktuelle begreper og fenomen. Jeg endret flere av spørsmålene og fjernet noen basert på tilbakemeldingene jeg fikk. På denne måten fikk jeg sikret at de operasjonelle definisjonene ble mer klare og presise enn de i utgangspunktet var- og at innsamlingen og behandlingen av dataene antageligvis kunne gjennomføres med høyere grad av reliabilitet (Ringdal 2013: 97).

En annen typisk måte å vurdere reliabiliteten på, er såkalt *test – retest – teknikken*. I korte trekk går denne teknikken ut på å måle graden av samsvar mellom to gjentatte målinger av samme variabler. Dette samsvaret man får, sier noe om hvor høy reliabiliteten er. Denne form for vurdering av reliabiliteten av studiens data, ble ikke gjennomført. Dersom dette skulle bli gjennomført, måtte spørreundersøkelsen bli sendt ut på nytt på et senere tidspunkt. Det er både ressurskrevende og ikke minst urimelig å forvente at utvalget skal svare på den samme

undersøkelsen med kort tids mellomrom. Det er nemlig et poeng at denne gjentatte målingen må gjøres inne kort tid for å unngå reelle endringer i respondentenes preferanser som kan føre til mangel på samsvar (Ringdal 2013: 97).

En tredje måte å vurdere reliabiliteten på er å benytte seg av indekser i tverrsnittsdata. Denne måten er helt klart blitt mest utnyttet i denne sammenheng. Denne teknikken innebærer å måle graden av såkalt *intern konsistens* mellom indikatorene, eller spørsmålene, som skal inngå i en indeks. *Intern konsistens* måles med Cronbachs alfa som er statistisk størrelse som varierer fra 0 til 1. En indeks har tilfredsstillende reliabilitet hvis alfa har en høy verdi, helst over 0,70. Men denne verdien kan gjerne være lavere enn 0,70 og fortsatt være tilfredsstillende i henhold til dataenes reliabilitet. Dette avhenger av flere forhold som jeg kommer tilbake til senere i oppgaven. Men jo sterkere sammenhenger mellom indikatorene og jo flere indikatorer som inngår i indeksen, jo høyere blir reliabiliteten målt med Cronbachs alfa. I denne studien har flere av spørsmålene som er ment til å måle det samme, inngått i en slik indeks. Dette ble gjort blant annet for å sikre dataenes reliabilitet. Det er flere fordeler med en slik sammenslåing av indikatorer, ved at flere sider av begrepet kan fanges inn blant annet. Dette kommer jeg nærmere inn på senere i oppgaven (Ringdal 2013: 94-98).

3.6.2 Validitet

Det finnes flere ulike måter å måle validitet på og for å kunne vurdere validiteten må man alltid referere til den teoretiske sammenhengen begrepene brukes i. I faglitteraturen blir begrepet validitet tillagt forskjellige betydninger og det skilles gjerne mellom flere ulike typer validitet. Designet som er benyttet i denne studien er som nevnt tidligere et kvantitativt tverrsnittdesign. Spørreundersøkelsen i denne studien er basert på et stort representativt utvalg utført i et begrenset tidsrom der hver respondent spørres bare én gang. Formålet med spørreundersøkelsen er å se på ulike sammenhenger mellom de operasjonaliserte variablene. Det er flere typer validitet, men fire som skal drøftes her i henhold til studiens rammer. Cook og Campbell (1979) utarbeidet et generelt validitetssystem kalt *Cook og Campbells validitetssystem* som ofte benyttes innen kvantitativ forskning. Validitetssystemet inneholder fire typer av validitet. Disse fire typene kalles *statistisk validitet*, *indre validitet*,

begrepsvaliditet og *ytre validitet*. Disse fire typene av validitet vil følgelig bli drøftet videre i henhold til oppgavens studie.

Informasjonen som ble samlet inn ved hjelp av den elektroniske spørreundersøkelsen ble registrert i datamatriksen og ga meg tall som ble analysert ved hjelp av statistisk analyse. Statistisk validitet er i denne studien overordnet mål av validitet, men det er også andre måter som egner seg og er aktuelle for å måle studiens validitet. Statistisk validitet innebærer hvorvidt det er statistiske signifikante sammenhenger mellom variablene man undersøker og er i følge Cook og Campbell en slags nødvendig betingelse for å i det hele tatt vurdere de andre typene av validitet. Men det er fullt mulig å oppnå kun statistisk validitet uten at de tre andre typene oppfyller kravene til validitet. I denne studien undersøkes den statistiske validiteten gjennom å analysere den innsamlede dataen i dataprogrammet SPSS. Det ble benyttet ulike statistiske metoder for å undersøke om sammenhengene mellom de uavhengige og avhengige variablene er statistiske signifikante. I hvilken grad disse sammenhengene er statistiske signifikante, forteller oss om hvor høy den statistiske validiteten er. I denne studien utføres det ulike analyseformer for å undersøke hvor sterke sammenhenger det er mellom variablene i det innsamlede datamaterialet (Lund 2002: 105). Disse formene for analyse kommer jeg tilbake til senere i oppgaven.

Indre validitet innebærer en vurdering av hvorvidt vi kan konkludere med at det foreligger årsakssammenhenger mellom de avhengige og uavhengige variablene i datamaterialet. Den indre validiteten blir med andre ord vurdert ut ifra hvor sterk sammenheng det er mellom årsak og virkning, eller den kausale sammenhengen mellom avhengig og uavhengig variabel (Ringdal 2013: 128). Siden denne studien har et ikke-eksperimentelt design påvirker dette den indre validiteten ved at fravær av en manipulering av uavhengig variabel er en avgjørende faktor i så måte. Vurderingen av indre validitet innebærer som nevnt tidligere å vurdere hvorvidt man kan påvise eventuelle årsakssammenhenger med årsaksfaktorer og eventuelle virkninger av disse. Videre er man gjerne interessert i å undersøke i hvilken grad denne virkningen kan tilskrives årsaksfaktoren man tester eller om det kan være andre faktorer som påvirker. Dette innebærer en manipulasjon av uavhengig variabel og egner seg mest for eksperimentelle studier og ikke – eksperimentelle studier som oppgavens studie (Lund 2002: 266-270). Den største trusselen mot indre validitet er usikkerhet knyttet til hvilke variabler som er avhengige og hvilke som er uavhengige, det vil si hvilke variabler som er årsak og hvilke som er virkning. Den mest egnede formen for å vurdere indre

validitet, er gjennom det ekte eksperimentet hvor grad av kontroll over eksperimentet påvirker grad av indre validitet, jo større kontroll, jo bedre blir den indre validiteten. Men samtidig vil større kontroll også gi et unaturlig bilde av situasjonen og være et fjernt bilde av virkeligheten. Den høyeste grad av kontroll oppnås gjerne i laboratorieeksperiment, mens felteksperiment gjerne representerer den laveste kontrollen. Men felteksperimentet på sin side gir gjerne et mer naturlig bilde av situasjonen og således lar seg enklere generalisere utover den eksperimentelle situasjonen (Ringdal 2013: 128). I denne studien der eksperiment ikke er en del av designet, er det ikke mulig å vurdere den indre validiteten fullt ut. Men årsakssammenhengene mellom variablene blir målt gjennom ulike analysemetoder som reliabilitetsanalyse, korrelasjonsanalyse og krysstabeller. De to første har til hensikt å måle sammenhengen mellom variablene gjennom reliabilitet målt i Cronbachs alfa og korrelasjonsanalyse målt i Pearsons r. Krysstabellene vil gjennom kji-kvadrat og signifikansnivå indikere sammenhenger mellom uavhengige og avhengige variabler. Disse statistiske metodene benyttes for å se om det foreligger en signifikant kausal sammenheng mellom de uavhengige og avhengige variablene. Dette gir mulighet for å vurdere den indre validiteten sammen med hvordan variablene er operasjonalisert i henhold til det teoretiske grunnlaget som gir visse forventinger til ulike utfall.

Å vurdere studiens ytre validitet innebærer om hvorvidt man kan generalisere, eller overføre, resultatene fra utvalg til populasjon (Lund 2002: 121-123). I denne studien innebærer det å kunne overføre resultatene fra spørreundersøkelsen til andre hjelpepleiere og helsefagarbeidere i helse- og omsorgssektoren. At resultatene ikke bare er gjeldende for informantene i denne studien, men at disse resultatene også kan si noe om hjelpepleiere og helsefagarbeidere i helse- og omsorgssektoren generelt uavhengig av personer, situasjoner og tidspunkt. Et tilfeldig og stort utvalg i henhold til populasjonen vi ønsker å si noe om øker sjansene for høy ytre validitet ved at det gjør det lettere å generalisere (Ringdal 2013: 129). Om den ytre validiteten således er sterk eller ikke i denne sammenheng, vil bare være rene antagelser. Men utvalget som her består av totalt åttifire respondenter fra to ulike kommuner, vil jeg anta at har en rimelig sterk ytre validitet, da ingenting tyder på at det foreligger ekstreme forskjeller fra kommune til kommune. Dette innebærer at resultatene til en viss grad kan overføres mellom disse to ulike kommunene og kan fortelle oss at resultatene sier noe om tendensene i dette miljøet, eller populasjonen.

”Med begrepsvaliditet mener vi grad av samsvar mellom begrepet slik det er definert teoretisk og begrepet slik vi lykkes med å operasjonalisere det” (Lund 2002: 150).

Vurdering av studiens begrepsvaliditet er en sentral del i denne oppgaven og er nært knyttet til begrepsoperasjonaliseringen som jeg tok for meg i 3.4. Begrepsvaliditet går ut på om vi faktisk måler det teoretiske begrepet vi ønsker å måle- om det er samsvar mellom indikatorene, som i dette tilfellet vil være spørsmålene i undersøkelsen, og teorien som ligger til grunn i studien. Dette samsvaret svarer til hvor høy begrepsvaliditet det er- jo større samsvar mellom indikatorer og teoretiske begreper, jo høyere begrepsvaliditet. Ved utarbeidelse av spørsmål i en spørreundersøkelse vil det sjeldent være fullt samsvar mellom indikatorene og de teoretiske begrepene, siden de teoretiske begrepene ofte består av mangfoldig og kompleks informasjon som ikke egner seg like godt å bruke i sin helhet i en empirisk undersøkelse. Videre kan man måle validiteten i henhold til innholdet i undersøkelsen, såkalt innholdsvaliditet som innebærer om undersøkelsens spørsmål dekker hele begrepet som studeres og ikke bare deler av det- at spørsmålene eller indikatorene danner et godt nok grunnlag og gir oss mest mulig korrekt informasjon om målet som studeres (Ringdal 2013: 97-99). I denne studien handler det om hvordan spørsmålene er formulert i spørreundersøkelsen- om disse spørsmålene, eller indikatorene, er formulert på en slik måte at de empirisk måler de teoretiske begrepene de skal. Jeg har tidligere i kapittelet vært inne på hvordan begrepene i undersøkelsen er operasjonalisert, spesielt med tanke på ulike metodologiske spørsmål som har dukket opp underveis, som om følelser eller emosjonelt arbeid lar seg operasjonalisere og måles. Dette, blant annet, omhandler nettopp begrepsvaliditeten til undersøkelsen. Dette innebærer i denne studien at spørsmålene i spørreundersøkelsen er gode nok, slik at informantene er i stand til å svare på disse uten fare for feiltolkning. En måte å styrke begrepsvaliditeten på, som det gjøres i denne studien, er å danne sammensatte mål ved å opprette ulike indekser. Disse består av flere indikatorer som er ment til å måle samme teoretiske begreper eller fenomener. På denne måten kan dette styrke begrepsvaliditeten ved at det er flere empiriske indikatorer som danner et bilde av det teoretiske begrepet vi ønsker å måle. Hvordan sammensatte mål som indekser dannes kommer jeg nærmere inn på i neste avsnitt og indeksene i denne studien presenteres nærmere i neste kapittel.

3.7 Analysekategorier

I dette avsnittet vil jeg gjøre rede for hvilke statistiske metoder som er brukt i analysen av datamaterialet. I denne studien er det benyttet ikke-parametriske statistiske metoder som bygger på færre og enklere forutsetninger enn parametriske statistikk. Mens parametriske tester gjerne bygger på den fullstendige informasjonen som ligger i kontinuerlige variabler, bygger ikke-parametriske teknikker på for eksempel å rangere dataene i ulike frekvenstabeller. I små utvalg er det anbefalt å bruke ikke-parametriske metoder siden disse metodene er mindre følsomme for ekstreme verdier, slik som gjerne forekommer med små utvalg. Selv om små utvalg regner som et utvalg på 30 eller mindre, regnes også utvalget i denne studien for et relativt lite utvalg med sine 84 informanter. I flere av svarkategoriene i de innsamlede dataene er antall svar nede i 67 av de totalt 84 mulige basert på antall respondenter. Dessuten var datamaterialet preget av skjevheter som skapte både skjev fordeling innen de ulike teoretiske dimensjonene som ble forsøkt målt og ekstreme verdier i analysen av dataene. Således fungerte ikke-parametriske metode godt i bearbeidingen av dataene (Ringdal 2013: 269).

3.7.1 Frekvensfordelinger

Det første arbeidet som ble gjort med de innsamlede dataene var å skape en bedre oversikt. Datamaterialet inneholdt mange enheter, så for å få en bedre oversikt, lagde jeg en frekvensfordeling av datamaterialet. Dette er en fordeling som gir en ordnet oversikt over variablene i datamaterialet med opplysninger om statistiske mål som blant annet gjennomsnitt og standardavvik. En slik fordeling kan prosentueres for å bli mer oversiktlig, da prosentandeler er lettere å lese enn det nøyaktige antallet (Ringdal 2013: 282).

Frekvensfordelingen dannet et godt grunnlag for videre analyse av datamaterialet. Jeg fikk en god oversikt over tendensene i dataene- på denne måten var det enklere å vurdere hvilke statistiske metoder som ville egne seg for videre analyse av datamaterialet.

3.7.2 Omkoding av datasettet

Omkoding av datasettet ble foretatt i to omganger. Først og fremst ble det foretatt en omkoding for å forsøke å tilfredsstillere kravene til kjikvadrattest som jeg ønsket å utføre på datamaterialet mitt. En av to forutsetninger for å foreta en slik test er at antall respondenter overstiger 5 i hver celle (Ringdal 2013: 335). Siden fordelingen viste seg å være svært skjev på enkelte områder, var omkoding av indikatorenes verdier fra 5 til 3, et forsøk på å tilfredsstillere en av forutsetningene for å foreta en kjikvadrattest. Omkodingen fra 5 til 3 verdier gjorde også datamaterialet mer håndterlig. Omkodingen ble foretatt i datamatriksen SPSS. Tabell 3.1 nedenfor viser hvordan opprinnelige verdier ble slått sammen til å danne nye verdier. Spørsmålsnummer er ment til å identifisere hvilke spørsmål i spørreundersøkelsen som berøres. Se **vedlegg 1** for oversikt over spørsmålsnummer med tilhørende spørsmål.

Tabell 3.1: Viser omkoding av datasettet

Spørsmåls-nummer	Verdier i tall og tekst	Omkoding i tall	Nye verdier i tall og tekst
1 – 39	1) Meget sjelden eller aldri 2) Nokså sjelden 3) Av og til 4) Nokså ofte 5) Meget ofte eller alltid	1 + 2 = 1 3 = 2 4 + 5 = 3	1) Sjelden 2) Av og til 3) Ofte
40 – 49	1) Helt uenig 2) Delvis uenig 3) Verken enig eller uenig 4) Delvis enig 5) Helt enig	1 + 2 = 1 3 = 2 4 + 5 = 3	1) Uenig 2) Verken enig eller uenig 3) Enig

Neste omgang med omkoding av datamaterialet var opprettelsen av verdier på indeksene som ble utarbeidet i forbindelsen med analysen av dataene. Verdiene på indeksene ble dannet på grunnlag av de nye verdiene på hele datasettet, som jeg tok for meg i forrige avsnitt. At jeg nå hadde bare tre og ikke fem verdier å jobbe med, gjorde denne jobben litt enklere. Verdiene til indeksene ble bestemt ut ifra to forhold- antall indikatorer som lå til grunn for indeksen og eventuelle skjevheter i fordelingen. For å ta det første først. Antall indikatorer sammen med antall verdier på indikatorene ble utgangspunktet på tallet jeg jobbet videre med i arbeidet med å opprette verdier på indeksene. Totalt var det fire indekser som skulle få verdier. Jeg valgte to verdier, slik at variablene ble dikotome. Årsaken til at jeg valgte å ha kun to verdier

på indeksene, var å redusere skjevheter i fordelingen, få mer ”ekstreme verdier” å jobbe med og siden to av indeksene bestod av kun tre indikatorer, var det også her en nødvendighet i henhold til å tilfredsstille et av kravene for å foreta en kjiqvadrattest (Ringdal 2013: 410-412). Indikatorene som inngår i de ulike indeksene er i tabellen nedenfor identifisert med spørsmålsnummer, se **vedlegg 1** for nærmere beskrivelse av spørsmålene. I tabell 3.2 fremgår utregningene til hver indeks før denne operasjonen ble foretatt i SPSS.

Tabell 3.2: Oversikt omkodning av indeksenes verdier

Indeks	Indikatorer	Omkoding	Nye verdier i tall og tekst
KRAV	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8	$7 \times 3 = 21$ $7 - 14 = 0$ $15 - 21 = 1$	Lave krav = 0 Høye krav = 1
KONTROLL	11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20	$8 \times 3 = 24$ $8 - 16 = 0$ $17 - 24 = 1$	Lav kontroll = 0 Høy kontroll = 1
TILBAKEMELDINGER JEG FÅR PÅ ARBEIDET MITT	27, 29, 30, 32	$4 \times 3 = 12$ $4 - 7 = 0$ $8 - 12 = 1$	Sjelden tilbakemeldinger = 0 Ofte tilbakemeldinger = 1
EMOSJONELT ARBEID	46, 47, 48	$3 \times 3 = 9$ $3 - 6 = 0$ $7 - 9 = 1$	Lite emosjonelt arbeid = 0 Mye emosjonelt arbeid = 1

3.7.3 Korrelasjonsanalyse

I forbindelse med konstruksjon av indeksene i denne studien, ble det foretatt en korrelasjonsanalyse av indikatorene som var ment å inngå i de ulike indeksene. Et korrelasjonsmål kan blant annet brukes til å danne grunnlag for et reliabilitetsmål, slik det har blitt gjort i denne studien der korrelasjonsanalysene har dannet grunnlag for reliabilitetsanalysene som danner grunnlaget for indeksene i denne studien.

Korrelasjon betyr samvariasjon mellom variabler, så hensikten med en slik statistisk analyse var å undersøke hvilke indikatorer som samvarierte godt og kunne egnet seg i en samlet indeks. I en korrelasjonsanalyse er det korrelasjonskoeffisienten som forteller hvor stor

samvariasjon det er mellom de ulike variablene. Korrelasjonsmål gir et tallmessig uttrykk for hvor sterk samvariasjon, eller statistisk sammenheng, det er mellom variablene.

Korrelasjonene i studiens korrelasjonsanalyser er signifikante med en tohalet test. Dette innebærer at man ikke vet hvilken retning sammenhengen går og man må dermed være åpen for at korrelasjonen kan være både positiv og negativ (Ringdal 2013: 303-305).

I denne studien benyttes Pearsons r som korrelasjonskoeffisient. Dette er en standard korrelasjonskoeffisient som varierer mellom -1 og 1. Korrelasjonsanalysen går ut på å beregne denne korrelasjonskoeffisienten. Dersom korrelasjonen er nær 0 betyr dette at det ikke er noen sammenheng mellom variablene. Dersom korrelasjonen er på minussiden indikerer dette en negativ sammenheng mellom variablene, mens en korrelasjon på plussiden indikerer det motsatte, en positiv sammenheng. En negativ korrelasjon mellom variablene innebærer her at en økning i størrelsen av den ene variabelen gjennomgående svarer til en reduksjon av den andre variabelen. Et eksempel på en negativ korrelasjon kan i denne sammenheng for eksempel være mellom opplevd krav og kontroll på arbeidsplassen. Jo mer krav man opplever, jo mindre kontroll føler man at man har. En positiv korrelasjon mellom variablene innebærer derimot at en økning i den ene variabelen fører til en økning i den andre. Et eksempel på dette kan være kollegialt samhold og trivsel på arbeidsplassen. At godt kollegialt samhold øker trivselen på arbeidsplassen (Ringdal 2013: 305-308).

Jo sterkere en korrelasjon er, enten om det er på minussiden eller plussiden, jo mer nøyaktig kan man predikere samvariasjon mellom variablene. Det er flere måter å vurdere effekten av styrken på korrelasjonskoeffisienten og her foreligger det ingen fasitsvar. Cohen (1988) tenkte seg imidlertid at verdiene .20, .50 og .80 kunne representere henholdsvis liten, moderat og stor effekt (Lund 2002: 305). Ved konstruksjon av indekser, argumenterer Ringdal (2013) for at korrelasjonskoeffisienter av middels styrke er ideelt. At variablene ikke bør være for svakt korrelerte, men heller ikke for sterkt og anbefaler at de bør ligge mellom .30 og .60 (Ringdal 2013: 359). I korrelasjonsanalysene i denne studien, vil denne definisjonen fungere som en rettesnor. Ved studie av bivariate sammenhenger, slik som i en korrelasjonsanalyse der korrelasjonen mellom to variabler undersøkes, vil de tilfeldige målingsfeilene alltid bidra til å redusere korrelasjonen mellom variablene (Lund 2002: 283).

3.7.4 Reliabilitetsanalyse

Som nevnt tidligere i kapittelet, handler reliabilitet om dataenes pålitelighet. I denne studien ble det utført en reliabilitetsanalyse i forbindelse med konstruksjon av studiens indekser. Formålet med å foreta en reliabilitetsanalyse var å få en bekreftelse på om indikatorene som var ment å måle den samme teoretiske dimensjonen i spørreundersøkelsen, faktisk gjorde det rent empirisk. For å kunne si at indikatorene i indeksen måler det samme, må variablene korrelere signifikant med hverandre. I forkant av reliabilitetsanalysene i denne studien, ble det foretatt en korrelasjonsanalyse for å danne grunnlag for et mulig reliabilitetsmål. Reliabilitetsmålet dannet videre grunnlag for å danne et sammensatt mål bestående av ulike indikatorer som sammen måler den samme teoretiske dimensjonen.

Reliabilitetsanalysen gir et grunnlag for hvilke spørsmål, eller indikatorer, som bør inngå i de ulike indeksene. Antall spørsmål som bør inngå i en indeks avhenger både av hva som måles og hvor sterke sammenhenger det er mellom indikatorene. Indeksene i denne studien er basert på alt fra tre til åtte indikatorer i hver indeks (Ringdal 2013: 349). I denne studien benyttes reliabilitetsmålinger basert på intern konsistens. Denne måten å måle reliabilitet på, har den fordel at de kan beregnes på grunnlag av målinger som er basert på ett tidspunkt, det vil si tverrsnittdata som jo er benyttet i denne studien. Målet som blir brukt på reliabilitet her er Cronbachs alfa. Det er to størrelser i datamaterialet som påvirker Cronbachs alfa, antall indikatorer og den gjennomsnittlige korrelasjonen mellom indikatorene. Reliabiliteten øker med antall indikatorer og med den gjennomsnittlige korrelasjonen. Cronbachs alfa på .70 regnes vanligvis som en brukbar nedre grense for tilfredsstillende reliabilitet (Ringdal 2013: 357-360).

Indeksene i denne studien har blitt testet i flere omganger gjennom reliabilitetsanalyser. I dette arbeidet har indikatorer blitt fjernet og lagt til om hverandre for å oppnå en høyest mulig Cronbachs alfa. Dette er også forklaringen på at noen av indeksene kun inneholder tre indikatorer, mens andre inneholder åtte indikatorer. Avgjørelsene for hvilke indikatorer som skal være med å danne grunnlaget for de ulike indeksene består både av en skjønnsmessig vurdering og en vurdering av Cronbachs alfa.

3.7.5 Indekskonstruksjon

Indekser, eller skalaer som det også kan kalles, blir brukt både til enkeltspørsmål og til sammensetninger av svar på flere delspørsmål. Sammensetninger av svar på flere spørsmål blir brukt i denne studien og kan også kalles additiv skalering eller indeks-skalering. Disse type skalaene kan konstrueres på mange ulike måter. De ulike indeksene er konstruert for å måle en enkelt dimensjon hver, de er såkalt endimensjonale. Det finnes tre hovedtyper av såkalte additive skaleringsmodeller som er ment for å presentere sammensatte data langs én dimensjon. Disse er differensielle skalaer, summerings-skalaer og kumulative skalaer. I denne studien er det summerings-skalaen som er benyttet i utformingen av de ulike indeksene. Denne skalamodellen bygger på at et sett med ytringer som til sammen utgjør et mål på en bestemt holdningsdimensjon som i denne studien kan refereres til hvordan de ulike operasjonaliserte variablene har til hensikt å måle respondentenes opplevelser og holdninger i henhold til de ulike latente variablene (Mordal 2000: 112-120). Sammensatte mål bygger på to eller flere indikatorer og er ofte brukt i analyser av data fra spørreundersøkelser, som det også har blitt i denne sammenhengen. Det er flere fordeler ved å bruke et sammensatt mål framfor å stole på at én enkelt indikator alene, dekker indeksen hele begrepet en ønsker å måle. Ved å bruke sammensatte mål dekker man flere sider ved begrepet man ønsker å måle ved hjelp av flere indikatorer som er ment til å måle det samme (Ringdal 2013: 94).

De teoretiske dimensjonene i denne studien er sammensatte og komplekse. Og noen av dimensjonene har bydd på utfordringer i henhold til om de lar seg måle eller ikke, som jeg har drøftet tidligere i kapittelet. I tillegg fant jeg ut at det kunne være vanskelig å måle disse dimensjonene med bare én enkelt variabel. Jeg fant det derfor hensiktsmessig å benytte meg av flere variabler under hver dimensjon som jeg ønsket å måle empirisk gjennom spørreundersøkelsen. Ved å konstruere spørreundersøkelsen slik, fikk informantene flere spørsmål som hadde til hensikt å måle de samme teoretiske begrepene. Jeg har tidligere i kapittelet gjort rede for de ulike teoretiske dimensjonene under 3.3. Hensikten med en slik inndeling av variablene, var å danne indekser av disse i analysearbeidet. Indeksene var ment å gi et samlet mål på de ulike dimensjonene. Det var derimot ikke alle som egnet seg like godt i en slik indeks som jeg hadde tenkt. I 3.4 presenterer jeg hvordan den overordnede problemstillingen var ment å bli målt gjennom relevante teoretiske dimensjoner og hvordan disse var operasjonalisert. Det var ikke alle som egnet seg like godt til videre analyse av

datamaterialet. Måten jeg undersøkte dette på var gjennom en korrelasjonsanalyse og reliabilitetsanalyse av variablene som var ment å inngå i de ulike indeksene slik jeg har gjort rede for i 3.7.3 og 3.7.4. Det er en fordel at en indeks er endimensjonal, slik indeksene i denne studien er. Dette innebærer at indeksene måler et avgrenset teoretisk begrep ved å benytte seg av indikatorer som er ment til å måle det samme teoretiske begrepet. Ved å benytte seg av statistiske teknikker som korrelasjonsanalyse og reliabilitetsanalyse er det lettere å få svar på om kravet om homogene indikatorer foreligger, dette innebærer at det må være statistisk sammenheng eller korrelasjon mellom indikatorene (Ringdal 2013: 96). I neste kapittel fremgår det en oversikt over de ulike statistiske analysene som ligger til grunn for de ulike indeksene.

Indeksene blir nå de nye latente variablene som består av ulike variabler fra spørreundersøkelsen, disse kalles for indikatorer. I **vedlegg 5** fremgår de ulike indikatorene som egnet seg godt for sammenslåing til et felles mål. Nummeret indikerer hvilket spørsmål indikatoren er hentet fra i spørreundersøkelsen som ligger vedlagt som **vedlegg 1**. Krav, kontroll, tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt og emosjonelt arbeid er betegnelsen på hvilke teoretiske dimensjoner indikatorene er ment å måle.

Indekskonstruksjoner kan by på ulike utfordringer i forhold til om de måler det de faktisk er ment å måle. Berglund (2004) stiller spørsmål til ukritisk bruk av indekser i sin artikkel *Indekskonstruksjon: Kun et spørsmål om teknikk?* (Berglund 2004). Han peker på ulike utfordringer ved blant annet additiv skalering som også er blitt brukt i denne studien. At selve metoden, der en additiv indeks som er basert på summen av verdiene på indikatorene som inngår i indeksen, behandler alle indikatorene som likeverdige. At det ikke tas hensyn til at noen av indikatorene kan være viktigere enn andre, men at Cronbachs alfa er målet som anvendes for å bedømme kvaliteten til de additive indeksene. Cronbachs alfa kan variere fra 0 til 1, men .70 er som nevnt tidligere satt som ønskelig nedre grense. For jo høyere alfa, jo høyere intern konsistens er det mellom indikatorene, i følge metoden.

Men det eksisterer ingen kritiske grenseverdier for Cronbachs alfa. I enkelte av indeksene i denne studien vurderte jeg å sette Cronbachs alfa til lavere enn .70 for å få med alle indikatorene som var ment å inngå i de endimensjonale målene. Jeg valgte imidlertid å heller fjerne enkelte av indikatorene som var ment å inngå her, ved at dette bidro til en høyere Cronbachs alfa i indeksen. Disse vurderingene av tilfredsstillende størrelse på Cronbachs alfa

er basert på en totalvurdering. Denne totalvurderingen er basert på skjønnsmessige kriterier, der helheten og det teoretiske grunnlaget som ligger til grunn blir tatt i betraktning. Avgjørelsen ble tatt med hensyn til begrepsoperasjonaliseringen og begrepsvaliditeten. Jeg har tidligere i kapitlet vært inne på utfordringer med de ulike teoretiske dimensjonene jeg ønsket å måle, som for eksempel emosjonelt arbeid. Utfordringen her ligger i om følelser lar seg måle i henhold til studiens metodiske tilnærming. Usikkerheten beror seg på om de ulike spørsmålsformuleringene fanget opp det de var ment å gjøre. I dette tilfelle handlet det om overgangen fra teori til empiri. Teoretisk egnet spørsmålene seg godt, men jeg var usikker på om de empirisk fanget opp det jeg var ute etter. Jeg valgte heller å prioritere en høyere Cronbachs alfa siden jeg anså dette som et mer egnet mål for å sikre en god intern konsistens i det sammensatte målet, selv om jeg skjønnsmessig anså de indikatorene jeg fjernet som relevante for indeksen. Berglund (2004) påpeker nettopp at man ikke kun skal vurdere kvaliteten på en indeks ut ifra antall indikatorer og hvor høy Cronbachs alfa er. Men at man i tillegg til rene statistiske vurderinger også tar et dypdykk i hva spørsmålene egentlig inneholder og måler- om de tar for seg samme temaer eller om de er svært flertydige i sitt innhold. Hensikten med en slik vurdering, er jo at indikatorene som inngår i en indeks skal være mest mulig i samsvar med den teoretiske dimensjonen de er ment å måle. Eksempelet med emosjonelt arbeid illustrerer hvordan jeg foretok en totalvurdering i konstruksjonen av indeksene. Jeg var usikker på om alle spørsmålene målte fenomenet emosjonelt arbeid godt nok empirisk, om alle variablene egnet seg til et sammensatt mål for emosjonelt arbeid eller ikke. Både på grunn av begrepsoperasjonaliseringen, men også at frekvensoversikten og korrelasjonsanalysen ga uttrykk for en skjev fordeling og lite konsistens mellom ulike variabler. Så selv om jeg rent statistisk kunne forsvart en lavere Cronbachs alfa enn .70, både på grunn av innhold og antall indikatorer, valgte jeg å gå for Cronbachs alfa på .70 eller høyere på grunn av den totale vurderingen.

Berglund (2004) peker på utfordringer ved å stole blindt på resultater som ligger til grunn for statistiske analyser. Samtidig peker han på at de samme skalerings-teknikkene og kravet til intern konsistens kanskje ikke passer like godt for alle vitenskaper og fagområder. Dette begrunner han ved at de ulike målene man studerer opptrer svært ulikt med mer eller mindre miljømessige forstyrrelser som kan påvirke det substansielle innholdet indeksene er ment å måle. Utfordringer ved bruk av sammensatte mål som indekser, kan være at indekser som bygger på svake skalaer forkastes selv om de faktisk etter nøyere ettersyn duger svært godt til den teoretiske dimensjonen de var ment å måle. Dette kan også være en utfordring andre

veien- at indekser der den statistiske analysen forteller oss at den interne konsistensen er sterk, måler kanskje ikke det den skal etter nøyere teoretiske avveininger.

3.7.6 Krysstabeller

Krysstabeller er frekvens- eller prosentfordelinger etter to eller flere kategorivariabler. Indeksvariablene i denne studien tilhører kategorivariabler siden de er målt på nominalnivå. At de er målt på nominalnivå innebærer at de er målt med to verdier som betyr at de er gjensidige utelukkende kategorier som i denne studien er sjelden og ofte- og lite emosjonelt arbeid og mye emosjonelt arbeid. I en krysstabellanalyse kan styrken i de statistiske sammenhengene mellom variabler beskrives ved hjelp av korrelasjonsmål eller prosentdifferanser. Hensikten med å foreta en slik analyse er å se om sammenhengene mellom variablene er statistisk signifikante. For å få svar på om sammenhengene mellom variablene er signifikante, benyttes en kjikvadrattest (Ringdal 2013: 323-324). For å foreta en slik test må hypoteser basert på det teoretiske grunnlaget utarbeides.

I denne studien har det vært aktuelt å undersøke ulike sammenhenger mellom variablene krav, kontroll, tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt og emosjonelt arbeid. Hypotesene som er utarbeidet på grunnlag av dette vil bestå av en nullhypotese og en alternativ hypotese. Nullhypotesen vil alltid stå for at det ikke er en signifikant sammenheng mellom variablene, mens den alternative hypotesen hevder at det eksisterer en signifikant sammenheng mellom variablene som testes med en kjikvadrattest. Dersom kjikvadratet er stort, betyr dette at nullhypotesen må forkastes- men er kjikvadratet lite bør nullhypotesen beholdes. Før man eventuelt forkaster nullhypotesen, må man undersøke om kjikvadratet er høyere enn kritisk verdi. Dersom kjikvadratet er høyere enn den kritiske verdien, forkastes nullhypotesen. Den kritiske verdien for kjikvadratet er bestemmes ut ifra valg av signifikansnivå og frihetsgrader. Det finnes egne tabeller for oversikt på kritiske verdier, som leses av ut ifra signifikansnivå og antall frihetsgrader i krysstabellen. Dette er imidlertid kun aktuelt dersom man foretar en klassisk variant av kjikvadrattest. I denne studien er det foretatt en moderne variant av kjikvadrattesten i datamatriksen SPSS.

For å foreta en kjikvadrattest må det være minst 5 respondenter i hver celle (Ringdal 2013: 335-337). Som jeg nevnte tidligere i kapittelet, har dette vært en mulig utfordring med datamaterialet. Utvalget er relativt lite og dessuten er det veldig skjevt fordelt. I et forsøk på å løse denne utfordringen, valgte jeg å kode om variablenes verdier til færre verdier for å prøve og tilfredsstillende dette kravet. Dersom dette ikke lar seg gjøre, kan Fishers exact være et alternativ. Denne sikrer kjikvadrattestens nøyaktighet ved små utvalg. Hvis denne er signifikant, kan man gå ut ifra at kjikvadratet man har fått er riktig (Ringdal 2013: 309-311). Statistisk signifikans innebærer om hvorvidt sammenhengene i utvalget også kan gjelde for populasjonen- og resultatene fra undersøkelsen kan generaliseres. Er signifikansnivået for eksempel satt til 0,05 med et tilfredsstillende kjikvadrat, er de aktuelle resultatene som foreligger gjeldende for populasjonen med 95 % sannsynlighet (Ringdal 2013: 267). Som jeg har gjort rede for tidligere i oppgaven, er utvalget i denne studien et ikke-sannsynlighets utvalg. Dette innebærer at resultatene som foreligger i analysene av dataene ikke er representativt for populasjonen, og kan derfor ikke generaliseres.

Med et relativt lite utvalg, kan dette også påvirke feil av type I og feil av type II. Det er ønskelig å eventuelt beholde en sann nullhypotese og forkaste en falsk nullhypotese. Dersom det motsatte gjøres, representerer dette de feil en kan gjøre i en statistisk test, feil av type I og feil av type II. Feil av type I begås dersom man forkaster en sann nullhypotese, dette betyr at man konkluderer med at det er en sammenheng mellom variablene, selv om det ikke er det. Det valgte signifikansnivået i krysstabellen angir risikoen for å begå feil av type I. Feil av type II innebærer å beholde en falsk nullhypotese, som betyr at man konkluderer med at det ikke er en sammenheng mellom variablene, selv om det faktisk er en sammenheng. Sannsynligheten for feil av type II øker jo lavere signifikansnivået er. Utvalgsstørrelsen påvirker også sannsynligheten for å begå feil av type II. Årsaken til dette er at teststyrken, som er alternative verdier av det som testes, økes i takt med utvalgsstørrelsen. Så i krysstabellanalyser basert på små utvalg, vil bare sterke sammenhenger gi forkastning. Den vanligste årsaken til feil av type II er at utvalget analysen er basert på, er for lite i henhold til de statistiske beregningene (Ringdal 2013: 340-341).

3.8 Oppsummering

I kapittelet har det blitt gjort rede for metodiske valg for å kunne besvare problemstillingen på best mulig måte. Den metodiske tilnærmingen har vekslet mellom induktiv og deduktiv metode. Utgangspunktet for studien var deduktiv gjennom blant annet problemstillingens ordlyd og der jeg blant annet gikk nok så langt i forhold til operasjonaliseringen av de teoretiske begrepene i spørreundersøkelsen, som er en typisk deduktiv måte å jobbe på. Men den metodiske tilnærmingen har fått mer eksplorerende og utprøvende karakter underveis, slik som er typisk for den induktive metoden. Tilnærmingen til prosjektet er kvantitativ der det er benyttet en tverrsnittsundersøkelse der elektronisk spørreundersøkelse har blitt benyttet som metode for datainnsamling. I utformingen av spørreundersøkelsen som hadde til hensikt å blant annet måle emosjonelt arbeid, dukket et metodologisk spørsmål opp- kan følelser måles? Begrepsoperasjonaliseringen ga ikke et direkte svar på om det går an å måle følelser eller emosjonelt arbeid, men det ga en indikator på hvilke faktorer som spiller inn i henhold til måling av begreper. Spørsmålet om følelser kunne måles, ble mer et spørsmål om begrepsvaliditet. Både begrepsoperasjonalisering og begrepsvaliditet har stått sentralt i arbeidet med både utformingen av spørreundersøkelsen og i arbeidet med de innsamlede dataene. Det har også i kapittelet blitt gjort rede for hvilke statistiske metoder og analyser som har blitt benyttet i bearbeidelsen av datamaterialet. I den forbindelse har det blitt gjort rede for frekvensfordeling, korrelasjonsanalyse, reliabilitetsanalyse, indekskonstruksjon og kjikvadrattest. Indekskonstruksjon har vært særlig aktuelt for å styrke dataenes pålitelighet i videre analyser. Hensikten har vært å samle inn kvantitative data som kan gi en statistisk beskrivelse av populasjonen utvalget er trukket fra. Utvalget er trukket skjønnsmessig fra to ulike sykehjem og er et ikke-sannsynlighetsutvalg. Dette innebærer at de empiriske resultatene som foreligger ikke er representative for populasjonen. Utvalget er basert på hjelpepleiere og helsefagarbeidere som er fast ansatt på et sykehjem og består av 84 respondenter. Det søkes ikke kausale forbindelser i det empiriske materialet og studien blir derfor en beskrivende analyse.

4 PRESENTASJON OG ANALYSE AV DATAENE

”Statistikk kan grovt deles inn i teoretisk statistikk og beskrivende (deskriptiv) statistikk. Teoretisk statistikk er hovedsakelig basert på matematisk statistikk og sannsynlighetsteori, mens beskrivende statistikk omfatter systematisk beskrivelse (ved hjelp av tabeller, grafer og tallmål) av størrelse og sammensetning av en populasjon” (Store Norske Leksikon: <https://snl.no/statistikk>).

I dette kapitlet vil jeg presentere og analysere datamaterialet i tråd med prinsippene for deskriptiv statistikk. Utgangspunktet for analysen er to av underproblemstillingene til problemstillingen *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”*. Underproblemstillingene som ligger til grunn for analysen i dette kapitlet er:

1. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?
2. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?

Det vil ikke være hensiktsmessig å presentere alle detaljer i datamaterialet, jeg kommer til å vektlegge det som jeg synes belyser problemstillingen best i henhold til underproblemstillingene presentert ovenfor.

Spørreundersøkelsen ligger vedlagt som **vedlegg 1**. I denne oversikten fremgår spørsmålene med spørsmålsnummer. Dette identifiserer indikatorene som brukes i de statistiske analysene i dette kapitlet. Spørsmålene er kategorisert i henhold til hva de teoretisk er ment å måle empirisk. Hensikten med dette er å gi leseren et supplement til tolking av analysemodellene, der jeg har benyttet spørsmålsnummer som identifisering av de ulike indikatorene i analysen. I **vedlegg 4** fremgår en inndeling av de ulike teoretiske dimensjonene, som hadde til hensikt å undersøke oppgavens problemstilling empirisk gjennom spørreundersøkelsen.

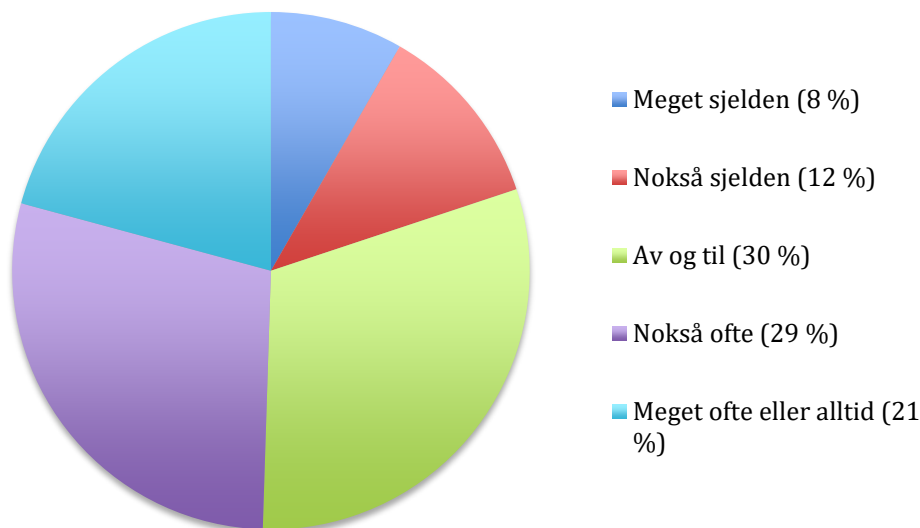
4.1 Frekvensfordelinger

I **vedlegg 6** fremgår frekvensfordelingen av alle indikatorene som var ment å måle dimensjonene som danner grunnlaget for indeksene i denne studien. På bakgrunn av resonnetet i 3.4 og 3.7.5, fremgår det der hvorfor datamaterialet som presenteres i **vedlegg 6** har vært det mest hensiktsmessige å arbeide videre med i denne studien, i henhold til dataenes kvalitet og oppgavens problemstilling. Frekvensfordelingene av de ulike dimensjonene *krav*, *kontroll*, *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* og *emosjonelt arbeid* danner grunnlaget for den videre analysen i dette kapitlet.

4.1.1 Krav

I dimensjonen *krav* i **vedlegg 6** er hovedinntrykket at informantene generelt opplever høye krav på arbeidsplassen. Men samtidig tyder svarene i rad 7 på at hele 69 % meget sjelden eller aldri og nokså sjelden opplever at arbeidsoppgavene er for vanskelige for dem. 31 % opplever av og til at arbeidsoppgavene er for vanskelige for dem, mens ingen opplever at arbeidsoppgavene nokså ofte eller meget ofte eller alltid er for vanskelige for dem. Rad 1, 2, 3 og 4 har samme spredning, der flertallet svarer at de av og til og nokså ofte opplever at arbeidsoppgavene kan hope seg opp og at tiden en har til rådighet kan oppleves knapp. På rad 5 svarer hele 87 % at jobben krever maksimal oppmerksomhet nokså ofte og meget ofte eller alltid. Rad 6 og 8 tar sikte på å kartlegge om informantene opplever høye krav som følge av at arbeidskravene kan bestå av komplekse oppgaver og kompliserte avgjørelser. På rad 6 om kompliserte avgjørelser, svarer 54 % av og til. Tendensen er allikevel at 29 % opplever at jobben krever kompliserte avgjørelser nokså ofte og meget ofte eller alltid mot 17 % som meget sjelden eller aldri og nokså sjelden opplever at de må ta kompliserte avgjørelser i jobben sin. I rad 8 svarer 60 % at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden utfører arbeidsoppgaver som de trenger mer opplæring for å gjøre, 29 % opplever av og til at de utfører arbeidsoppgaver som de trenger mer opplæring for å gjøre, mens 12 % rapporterer om at de nokså ofte og meget ofte eller alltid utfører arbeidsoppgaver som de trenger mer opplæring for å gjøre. Rad 9 og 10 tar sikte på å måle om informantenes jobbengasjement. I rad 9 svarer 6 % at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden opplever at jobben er utfordrende på en positiv måte, 30 % svarer av og til- og 64 % svarer nokså ofte og meget ofte eller alltid. På den siste raden svarer hele 90 % at de opplever jobben sin som

meningsfull nokså ofte og meget ofte eller alltid. Det er kun 6 % som nokså sjelden og meget sjelden eller aldri opplever jobben sin som meningsfull- og 4 % som svarer av og til.



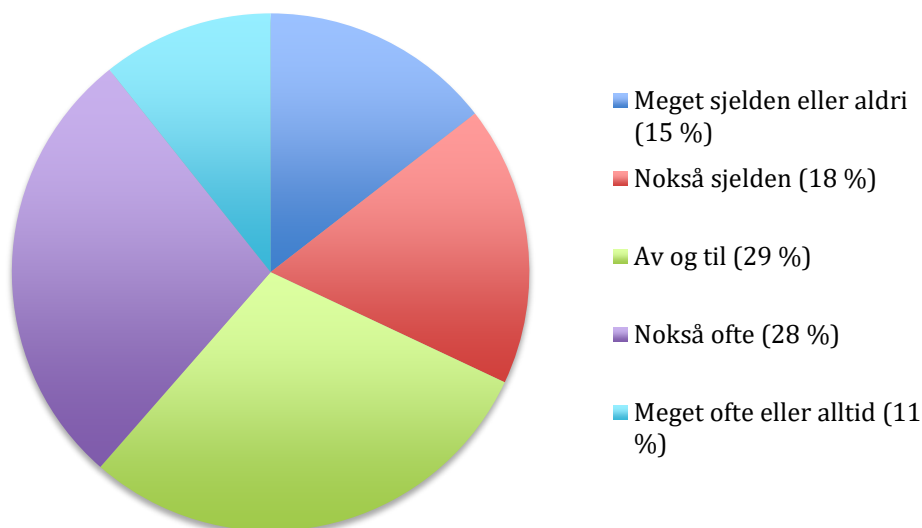
Figur 4.1: Illustrasjon av tendensen i dimensjonen *krav* i henhold til opplevde krav på arbeidsplassen.

I figur 4.1 fremgår det at 8 % og 12 % av informantene rapporterte at de henholdsvis opplevde høye krav på arbeidsplassen meget sjelden og nokså sjelden. 30 % av informantene meldte om at høye krav kunne melde seg av og til, mens 29 % og 21 % av informantene rapporterte om høye krav henholdsvis nokså ofte og meget ofte eller alltid. Hele 50 % opplever ofte høye krav på arbeidsplassen, mens 20 % sjelden opplever høye arbeidskrav.

4.1.2 Kontroll

Ved å lese av dataene i **vedlegg 6** er hovedinntrykket at de fleste opplever mye kontroll på arbeidsplassen. Men på rad 13 og 17 rapporterer de fleste om meget sjelden eller aldri og nokså sjelden å ha kontroll over arbeidsdagen sin. I rad 13 opplever 57 % meget sjelden eller aldri og nokså sjelden å kunne påvirke avgjørelser om hvilke personer de kan samarbeide med på arbeidsplassen og hele 73 % svarer i rad 17 at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden opplever å kunne bestemme hvor lenge pausene skal vare. Tendensen i rad 13 og 17 hadde til hensikt å ta for seg kontroll i form av medbestemmelse på arbeidsplassen. Likevel er det hele 25 % som av og til opplever at de kan påvirke avgjørelser om hvilke personer de skal samarbeide med- og 18 % som nokså ofte og meget ofte eller alltid opplever å ha

innflytelse på dette området. 18 % rapporterer i rad 17 at de av og til kan styre lengdene på pausene sine, mens 10 % opplever at de nokså ofte og meget ofte eller alltid kan bestemme lengden på pausene sine selv. I rad 11 svarer hele 60 % at de nokså ofte og meget ofte eller alltid opplever at de kan velge fremgangsmåte selv hvis det finnes flere måter å utføre jobben på. 35 % svarer at de av og til føler de kan velge fremgangsmåte selv, mens 5 % opplever nokså sjelden og meget sjelden eller aldri at de kan det. I rad 12 svarer 44 % at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri kan påvirke arbeidsmengden de får tildelt, 25 % opplever av og til at de kan påvirke dette og 31 % opplever at de nokså ofte og meget ofte eller alltid har denne muligheten til å påvirke. I rad 14 svarer 46 % at de av og til kan påvirke beslutninger som er viktige for arbeidsoppgavene sine, 21 % opplever meget sjelden eller aldri og nokså sjelden å ha denne muligheten, mens 33 % opplever å kunne påvirke slike beslutninger nokså ofte og meget ofte eller alltid. I rad 15 opplever 36 % at de nokså ofte og meget ofte eller alltid kan bestemme sitt eget arbeidstempo, 27 % opplever at de av og til kan det, mens 37 % svarer at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri har muligheten til å bestemme arbeidstempoet sitt selv. I rad 16 svarer 34 % at de nokså ofte og meget ofte eller alltid kan bestemme selv når man skal ta pauser, 30 % svarer at de av og til kan det- men 36 % svarer at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri kan bestemme når de skal ta pause. Svært mange svarer i rad 18 at de nokså ofte og meget ofte eller alltid kan ta egne initiativ i jobben sin med en svarprosent på 62 %. 27 % svarer at de av og til kan det, mens 11 % svarer at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri kan ta egne initiativ i jobben sin. I rad 19 svarer 42% at de føler at de kan nokså ofte og meget ofte eller alltid kan styre arbeidssituasjonen sin i den retningen man ønsker, 32 % opplever at de av og til kan det og 26 % svarer at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri kan styre arbeidsdagen sin i den retningen man ønsker. I rad 20, svarer 59 % at de nokså ofte og meget ofte eller alltid kan bestemme selv hvordan de skal organisere arbeidsoppgavene sine. 31 % svarer av og til på dette spørsmålet, mens 10 % svarer at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri har muligheten til å selv bestemme hvordan arbeidsoppgavene skal organiseres.



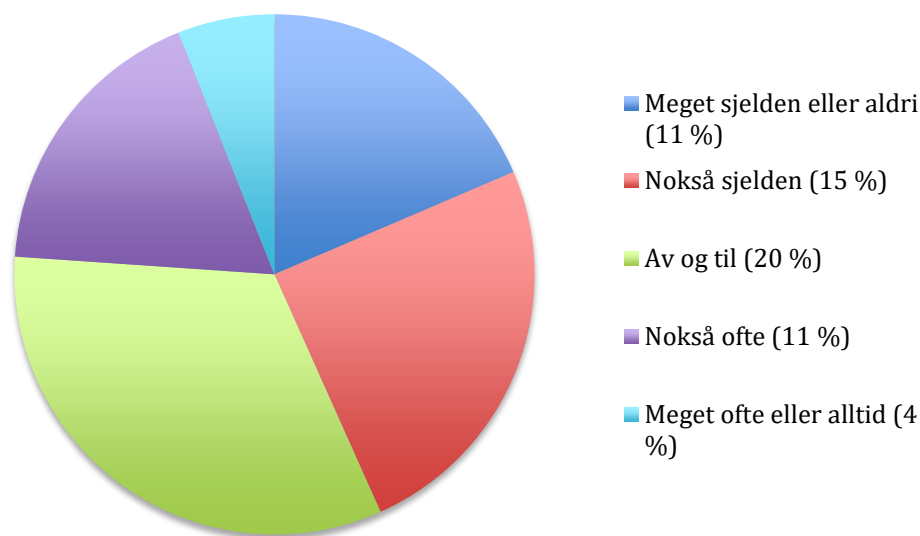
Figur 4.2: Illustrasjon av tendensen i dimensjonen *kontroll* i henhold til opplevd kontroll på arbeidsplassen.

Oppsummert kan man si at det er relativt tredelt hvordan informantene opplever å ha kontroll over arbeidsdagen sin, selv om de fleste i denne studien rapporterte om høy kontroll. I figur 4.2 fremgår det at 39 % opplever ofte å ha høy kontroll mot 33 % som sjelden opplever å ha noe kontroll på arbeidsplassen. 29 % rapporterer om å av og til oppleve å ha kontroll.

4.1.3 Tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt

I vedlegg 6 kan man se at i rad 27 svarer 37 % at de meget ofte eller alltid og nokså ofte opplever å få tilbakemeldinger når de gjør det bra på jobb. 45 % svarer at de av og til opplever å få tilbakemeldinger når de gjør det bra på jobb, mens 18 % rapporterer at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden får tilbakemeldinger dersom de gjør det bra på jobb. Når de ikke strekker til på jobb svarer 62 % i rad 28 at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri får tilbakemeldinger på det, 25 % svarer at de av og til får tilbakemeldinger på det, mens 14 % svarer at de nokså ofte og meget ofte eller alltid får tilbakemeldinger når de ikke strekker til på jobb. I rad 29 svarer 54 % at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri får sympatiske og forståelsesfulle tilbakemeldinger dersom de ikke klarer å utføre arbeidsoppgavene sine. 27 % svarer at de av og til får det, mens 20 % svarer at de opplever å få støttende tilbakemeldinger dersom de ikke klarer å utføre arbeidsoppgavene sine. 31 % svarer i rad 30 at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden får presise og direkte

tilbakemeldinger som oppleves rettferdige. 39 % svarer at de av og til får det og 31 % svarer at de opplever å få presise og direkte tilbakemeldinger som oppleves rettferdige nokså ofte og meget ofte eller alltid. I rad 31 svarer 75 % at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden blir irettesatt dersom de mislykkes på jobb. 21 % opplever av og til å bli irettesatt, mens bare 5 % opplever nokså ofte å bli irettesatt hvis de mislykkes på jobb. 41 % svarer i rad 32 at de av og til opplever anerkjennelse når de lykkes i jobben sin, 38 % opplever anerkjennelse når de lykkes nokså ofte og meget ofte eller alltid, mens 21 % nokså sjelden og meget sjelden eller aldri opplever anerkjennelse dersom de lykkes i jobben sin.



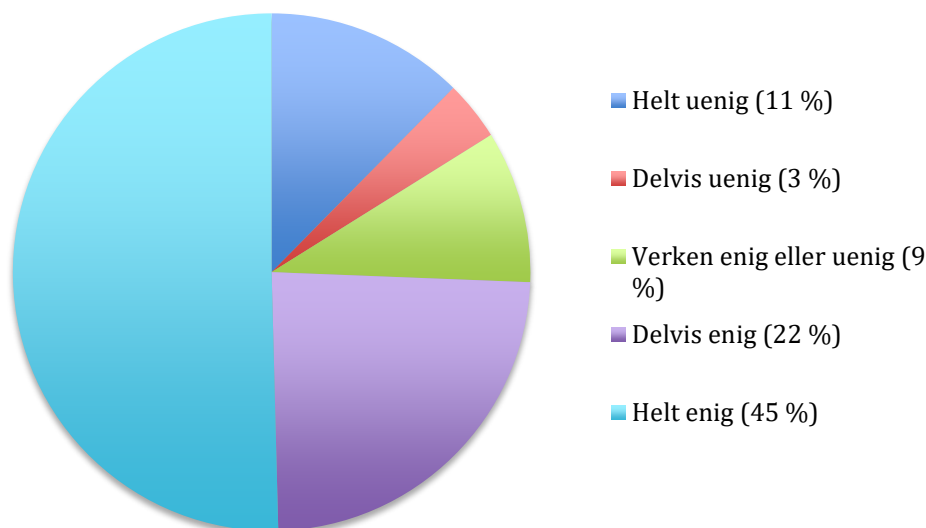
Figur 4.3: Illustrasjon av tendensen i dimensjonen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* i henhold til hyppigheten av tilbakemeldinger på arbeidsplassen.

I figur 4.3 fremgår det at de fleste rapporterer om at de sjelden opplever å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt. 26 % av informantene meldte om at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden fikk tilbakemeldinger på arbeidet sitt. 15 % opplever nokså ofte og meget ofte eller alltid å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt. 20 % rapporterer om å av og til få tilbakemeldinger på arbeidet sitt.

4.1.4 Emosjonelt arbeid

Slik det fremgår i **vedlegg 6** er hovedinntrykket i dimensjonen *emosjonelt arbeid* at de fleste enten er delvis enig eller helt enig i utsagnene i henhold til om man opplever lite eller mye

emosjonelt arbeid på arbeidsplassen. 68 % svarer i rad 40 at de er delvis enig og helt enig i at de må oppføre seg som om ingenting plager de, selv om en bruker gjør de opprørt eller sint. 13 % er verken enig eller uenig og 18 % svarer at de er delvis og helt uenig i dette utsagnet. Hele 86 % svarer at de er delvis og helt enig i utsagnet i rad 41 om at de må oppføre seg på en måte som folk forventer at de oppfører seg i den type jobb de har, 5 % svarer at de verken er enig eller uenig i dette utsagnet, mens 10 % svarer at de er helt eller delvis uenig i dette utsagnet. I rad 42 svarer 19 % at de verken er enig eller uenig i utsagnet om de ønsker at brukerne skal ha inntrykk av at de alltid takler alt, 11 % er enten helt eller delvis uenig i dette og hele 70 % svarer at de er enten helt eller delvis enig i dette utsagnet. Rad 43 er det som skiller seg mest ut i denne sammenheng, der dette er den eneste raden der flest har svart delvis og helt uenig på utsagnet om at når de er på jobb, må de alltid virke bekymret, selv om de ikke er det- 78 % har svart delvis eller helt uenig i dette utsagnet. 15 % har svart at de er verken enig eller uenig, og 8 % har svart at de er helt eller delvis enig i dette utsagnet. I rad 44 svarer hele 88 % at de er delvis eller helt enig i at de ønsker at brukerne alltid har inntrykk av at de er rolige og ikke stresset. 4 % svarer at de verken er enig eller uenig og 9 % svarer at de er enten delvis eller helt uenig i dette utsagnet. 90 % svarer i rad 45 at de er helt eller delvis enig i at når de gir råd, må de passe på å gjøre det på en hyggelig måte. 4 % er verken enig eller uenig, og 6 % er helt uenig i dette utsagnet. I rad 46 er 6 % enten delvis eller helt uenig i at de må gjøre en innsats for å virke interessert i brukernes bekymringer. 10 % svarer at verken er enig eller uenig, mens hele 84 % svarer at de er delvis og helt enige i dette utsagnet. 86 % svarer i rad 47 at de er enten delvis eller helt enig i at de bevisst jobber med å holde seg i et godt humør når de er på jobb, 11 % svarer at de er verken enig eller uenig i dette, og 3 % svarer at de er helt uenig. I rad 48 svarer 5 % at de verken er enig eller uenig at når de kommer med forslag, så sørger de for at de gjør det på en hyggelig måte- mens hele 90 % er enten delvis eller helt enig i dette utsagnet mot 5 % som er enten delvis eller helt uenig i dette.



Figur 4.4: Illustrasjon av tendensen i dimensjonen *emosjonelt arbeid* i henhold til hvor mye emosjonelt arbeid informantene opplever at de har på arbeidsplassen.

I figur 4.4 kommer det tydelig frem at de fleste opplever mye emosjonelt arbeid på arbeidsplassen. Hele 67 % opplever mye emosjonelt arbeid på arbeidsplassen sin, der 22 % er delvis enig og 45 % er helt enig i utsagnene som omhandlet emosjonelt arbeid i spørreundersøkelsen. Men 9 % er verken enig eller uenig- og 14 % er delvis uenig og helt uenig i at de opplever mye emosjonelt arbeid i jobben sin.

4.2 Indekser

Bakgrunnen for indekskonstruksjonen i denne studien, er tidligere presentert i kapittel 3. Det handler i korte trekk om at jeg ønsket å heve kvaliteten på datamaterialet for å kunne belyse studiens problemstilling på en best mulig måte. Indeksene i studien ble konstruert for å måle de teoretiske dimensjonene *krav, kontroll, tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt og emosjonelt arbeid* empirisk for å belyse problemstillingen ”*hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?*”.

Indeksene blir presentert her ved hvordan de er konstruert og hvilke analyser som danner utgangspunktet for indeksene. Indikatorene som er ment å måle de ulike dimensjonene ble presentert i 4.1.1. I konstruksjonen av de fire indeksene, har ikke samtlige av indikatorene inngått i hver dimensjon. Årsaken til dette er at det er foretatt en korrelasjonsanalyse og reliabilitetsanalyse som danner utgangspunkt for de ulike indeksene, dette innebærer en

ekskludering av enkelte variabler som ikke har egnet seg som indikatorer i de ulike indeksene. I forrige kapittel gjorde jeg rede for korrelasjonsanalyse og reliabilitetsanalyse i henholdsvis 3.7.3 og 3.7.4. Jeg vil på bakgrunn av resonnering om styrke på korrelasjonskoeffisienter og Cronbachs alfa som målet på reliabilitet presentere de ulike indeksene. Der Cohens (1988) forslag om at verdiene på korrelasjonskoeffisientene på .20, .50 og .80 kunne representere henholdsvis liten, moderat og stor effekt mellom variablene. Og som et supplement til dette vil jeg også bruke Ringdal (2013) sin argumentasjon om at korrelasjonskoeffisienter som ligger mellom .30 og .60 er ideelt med middels styrke på effekten mellom variablene. Cronbachs Alfa på .70 regnes som en brukbar nedre grense for tilfredsstillende reliabilitet mellom variablene (Ringdal 2013). Utvalgsstørrelsen (N) vil variere mellom de ulike analysene.

4.2.1 Krav

Tabell 4.1: viser korrelasjon mellom variabler i indeksen *krav* (N = 70 – 84).

	1	2	3	4	6	7	8
1	1	,369**	,469**	,255*	,370**	,289**	0,174
2	,369**	1	,455**	0,104	,251*	0,028	-0,009
3	,469**	,455**	1	0,232	0,196	,277*	0,164
4	,255*	0,104	0,232	1	,460**	0,163	,279*
6	,370**	,251*	0,196	,460**	1	,330**	,342**
7	,289**	0,028	,277*	0,163	,330**	1	,453**
8	0,174	-0,009	0,164	,279*	,342**	,453**	1

* = Korrelasjonen er signifikant på 0,05 – nivå med en tohalet test

** = Korrelasjonen er signifikant på 0,01 – nivå med en tohalet test

I tabell 4.1 fremgår korrelasjonsanalysen av indikatorene som inngår i indeksen *krav* som viser at det er varierende grad av korrelasjon mellom variablene. Variabel 2 og 8 viser blant annet en sterk negativ korrelasjon, som innebærer at høye verdier på den ene variabelen korrelerer med lave verdier på den andre variabelen. Dette kan for eksempel bety at de som svarte at de nokså ofte eller svært ofte eller alltid måtte jobbe i et høyt tempo på spørsmål 2, svarte nokså sjelden eller svært sjelden eller aldri på om de utfører arbeidsoppgaver som de trenger mer opplæring for å gjøre i spørsmål 8. Denne korrelasjonen kan også gå andre veien,

at en høy verdi i spørsmål 8 svarer til en lav verdi i spørsmål 2 ved at det foreligger en sterk negativ korrelasjon mellom disse to variablene. Jeg har markert de korrelasjonene som har en positiv verdi på .30 eller mer i analysen. Det er totalt 15 korrelasjoner som får verdien .30 eller mer og som er har en signifikansverdi på 99%. Disse 15 korrelasjonene er av totalt 42 mulige og jeg anser dette som tilfredsstillende i henhold til å foreta en reliabilitetsanalyse av disse variablene for å undersøke om de videre egner seg til sammenslåing til en indeks.

Tabell 4.2: viser reliabilitet mellom variabler i indeksen *krav* (N = 67).

	Total korrelasjon	Cronbachs Alfa	Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes
1	0,533	0,739	0,688
2	0,425	0,739	0,714
3	0,479	0,739	0,701
4	0,39	0,739	0,721
6	0,542	0,739	0,686
7	0,404	0,739	0,72
8	0,405	0,739	0,72

Tabell 4.2 viser reliabilitetsanalysen mellom variablene i indeksen *krav*. Tabell 4.2 viser at Cronbachs Alfa er .739 og tilfredsstillende der den er over nedre grense på .70. Jeg har tidligere vært inne på at variabler kan fjernes og legges til for å oppnå en høyest mulig Cronbachs Alfa. Kolonnen helt til høyre i tabellen, *Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes*, viser hvor høy Cronbachs Alfa det er mulig å oppnå dersom en indikator fjernes i det sammensatte målet. I dette tilfellet ville Cronbachs Alfa blitt lavere dersom jeg hadde fjernet en indikator.

4.2.2 Kontroll

Tabell 4.3: viser korrelasjon mellom variabler i indeksen *kontroll* (N = 72 – 83).

	11	12	13	14	15	18	19	20
11	1	0,18	0,177	,233*	,275*	,354**	,507**	,589**
12	0,18	1	,422**	,269*	,459**	,330**	,272*	,256*
13	0,177	,422**	1	,377**	0,179	0,213	,267*	0,21
14	,233*	,269*	,377**	1	,440**	,351**	,466**	,398**
15	,275*	,459**	0,179	,440**	1	,266*	,457**	,513**
18	,354**	,330**	0,213	,351**	,266*	1	,477**	,357**
19	,507**	,272*	,267*	,466**	,457**	,477**	1	,659**
20	,589**	,256*	0,21	,398**	,513**	,357**	,659**	1

* = Korrelasjonen er signifikant på 0,05 – nivå med en tohalet test

** = Korrelasjonen er signifikant på 0,01 – nivå med en tohalet test

Tabell 4.3 viser korrelasjonsanalysen av variablene som inngår i indeksen *kontroll*. Jeg har markert de korrelasjonene som har en positiv verdi på .30 eller mer i analysen. 32 av 76 mulige korrelasjoner har en verdi på .30 eller høyere med en signifikansverdi på 99%. Jeg anser derfor variablene som inngår i indeksen *kontroll* som godt korrelerte.

Tabell 4.4: viser reliabilitet mellom variabler i indeksen *kontroll* (N = 63).

	Total korrelasjon	Cronbachs Alfa	Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes
11	0,49	0,841	0,829
12	0,54	0,841	0,824
13	0,501	0,841	0,828
14	0,624	0,841	0,812
15	0,585	0,841	0,818
18	0,52	0,841	0,828
19	0,716	0,841	0,798
20	0,612	0,841	0,814

Tabell 4.4 viser reliabilitetsanalysen mellom variablene i indeksen *kontroll*. Tabell 4.4 viser at Cronbachs Alfa er .841. Dette er tilfredsstillende verdi siden den er over nedre grense på .70. Kolonnen helt til høyre i tabellen, *Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes*, viser hvor høy

Cronbachs Alfa det er mulig å oppnå dersom en indikator fjernes i det sammensatte målet. I dette tilfellet ville Cronbachs Alfa blitt lavere dersom jeg hadde fjernet en indikator.

4.2.3 Tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt

Tabell 4.5: viser korrelasjon mellom variabler i indeksen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* (N = 76 – 82).

	27	29	30	32
27	1	,253*	,364**	,518**
29	,253*	1	,349**	,446**
30	,364**	,349**	1	,385**
32	,518**	,446**	,385**	1

* = Korrelasjonen er signifikant på 0,05 – nivå med en tohalet test

** = Korrelasjonen er signifikant på 0,01 – nivå med en tohalet test

Tabell 4.5 viser korrelasjonsanalysen av variablene som inngår i indeksen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt*. Jeg har markert de korrelasjonene som har en positiv verdi på .30 eller mer i analysen. 10 av 12 mulige korrelasjoner har en verdi på .30 eller høyere med en signifikansverdi på 99%. Jeg anser derfor variablene som inngår i indeksen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* som svært godt korrelerte.

Tabell 4.6: viser reliabilitet mellom variabler i indeksen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* (N = 74).

	Total korrelasjon	Cronbachs Alfa	Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes
27	0,496	0,711	0,649
29	0,452	0,711	0,676
30	0,469	0,711	0,666
32	0,576	0,711	0,6

Tabell 4.6 viser reliabilitetsanalysen mellom variablene i indeksen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt*. Tabell 4.6 viser at Cronbachs Alfa er .711. Dette er tilfredsstillende verdi siden den er over nedre grense på .70. Kolonnen helt til høyre i tabellen, *Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes*, viser hvor høy Cronbachs Alfa det er mulig å oppnå dersom en

indikator fjernes i det sammensatte målet. I dette tilfellet ville Cronbachs Alfa blitt lavere dersom jeg hadde fjernet en indikator.

4.2.4 Emosjonelt arbeid

Tabell 4.7: viser korrelasjon mellom variabler i indeksen *emosjonelt arbeid* (N = 77 – 81).

	46	47	48
46	1	,572**	,455**
47	,572**	1	,548**
48	,455**	,548**	1

* = Korrelasjonen er signifikant på 0,05 – nivå med en tohalet test

** = Korrelasjonen er signifikant på 0,01 – nivå med en tohalet test

Tabell 4.7 viser korrelasjonsanalysen av variablene som inngår i indeksen *emosjonelt arbeid*. Jeg har markert de korrelasjonene som har en positiv verdi på .30 eller mer i analysen. 6 av 6 mulige korrelasjoner har en verdi på .30 eller høyere, med en signifikansverdi på 99%. Jeg anser derfor variablene som inngår i indeksen *emosjonelt arbeid* som svært godt korrelerte.

Tabell 4.8: viser reliabilitet mellom variabler i indeksen *emosjonelt arbeid* (N = 76).

	Total korrelasjon	Cronbachs Alfa	Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes
46	0,606	0,781	0,722
47	0,706	0,781	0,623
48	0,56	0,781	0,768

Tabell 4.8 viser reliabilitetsanalysen mellom variablene i indeksen *emosjonelt arbeid*. Tabell 4.8 viser at Cronbachs Alfa er .781. Dette er tilfredsstillende verdi siden den er over nedre grense på .70. Kolonnen helt til høyre i tabellen, *Cronbachs Alfa – hvis indikator fjernes*, viser hvor høy Cronbachs Alfa det er mulig å oppnå dersom en indikator fjernes i det sammensatte målet. I dette tilfellet ville Cronbachs Alfa blitt lavere dersom jeg hadde fjernet en indikator.

4.3 Analysemodell

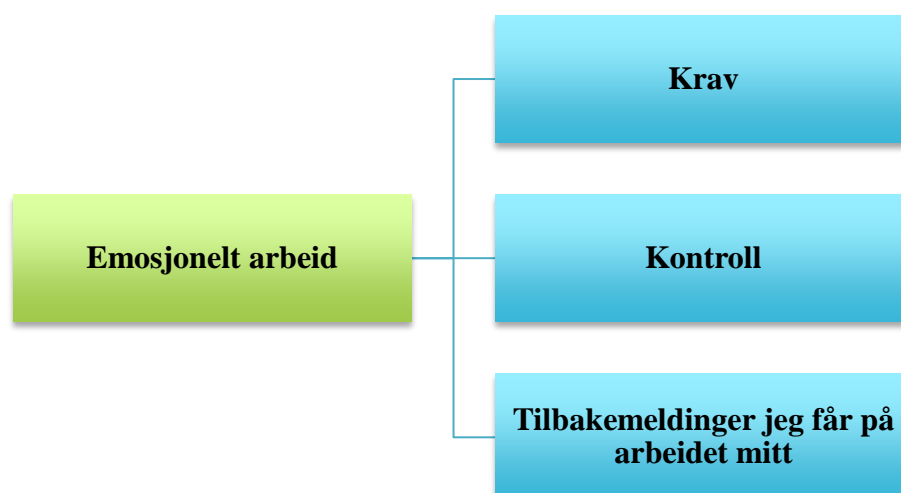
I figur 4.5 fremgår det hvordan analysen er bygget opp i henhold til indeksene *emosjonelt arbeid*, *krav*, *kontroll* og *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt*. Analysemodellen er bygget opp i tråd med hvordan studiens teoretiske momenter ble presentert i figur 2.1 og beskrevet i 2.1.1 og blir belyst empirisk ved å se på sammenhenger mellom de ulike indeksene. Indeksene i analysemodellen vil bli analysert ved hjelp av krysstabellanalyse og kjikvadrattest senere i kapittelet.

4.3.1 Analysemodellen

Modellen er bygget opp for å belyse oppgavens problemstilling ”*hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?*”.

Problemstillingen vil bli diskutert med utgangspunkt i relevante momenter fra oppgavens teoretiske grunnlag og datamaterialet som fremgår i analysemodellen. Modellen er bygget opp for å belyse deler av problemstillingen. To av underproblemstillingene vil bli forsøkt belyst via analysemodellen:

1. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?
2. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?



Figur 4.5: Illustrerer analysemodellen

Figur 4.5 illustrerer hvordan analysemodellen har til hensikt å undersøke sammenhengene mellom variablene *emosjonelt arbeid, krav, kontroll og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt*.

4.4 Krysstabeller

I krysstabellene godtar jeg et signifikansnivå på .10. Dette innebærer at det er 10% sannsynlighet for å forkaste en sann nullhypotese (Ringdal 2013: 268). I 3.1 gjorde jeg blant annet rede for at oppgavens problemstilling med spørsmålsformuleringen "*hvilken*" ikke gir noe grunnlag for eksakte hypoteser som kan beholdes eller forkastes med en induktiv tilnærming- og ikke en hypotetisk-deduktiv som egner seg bedre i så måte. Studiens problemstilling er derimot formulert slik at den er åpen for å finne ut noe nytt underveis- og ikke bare avkrefte eller bekrefte en hypotese eller teori som jo er typisk for deduktiv metode. Men siden jeg tar utgangspunkt i flere teorier som jeg vil undersøke om stemmer gjennom å undersøke om det er en korrelasjon eller sammenheng mellom ulike variabler i datamaterialet mitt, trekker på teoretiske forutsetninger når jeg prøver å finne slike mønstre i datamaterialet, som er en typisk abduktiv fremgangsmåte som veksler mellom induksjon og deduksjon. Jeg velger derfor å sette opp en nullhypotese og en alternativ hypotese i forbindelse med kjiqvadrattestene. Jeg synes det gir en god og systematisk oversikt på om sammenhengene mellom variablene er signifikante eller ikke.

Som jeg gjorde rede for i 3.7.5 innebærer dette at en nullhypotese alltid vil stå for at det ikke er en signifikant sammenheng mellom variablene i krysstabellen. Så ved å velge et lavere signifikansnivå, øker sannsynligheten for å konkludere feil med 10% når jeg godtar et signifikansnivå på .10. Med å velge et lavere signifikansnivå, vil sannsynligheten her øke for å finne signifikante sammenhenger mellom variablene i de ulike krysstabellene. Med et signifikansnivå på .10, dette betyr at det er 10 % sannsynlighet for å begå feil av type I. Men det er også en stor sannsynlighet for å begå feil av type II, siden utvalget krysstabellene er basert på, er relativt lite. Utvalgsstørrelsen (N) vil også variere mellom de ulike krysstabellene. Årsaken til dette er at det er variasjon i antall svar på de ulike indikatorene som inngår i indeksene.

Analysemodellen som er presentert i figur 4.5 illustrerer hvordan analysemodellen har til hensikt å undersøke sammenhengene mellom variablene *emosjonelt arbeid, krav, kontroll og*

tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt. For å undersøke disse sammenhengene blir det foretatt krysstabellanalyse og kjikvadrattest i tre omganger. Først vil det bli undersøkt om det er noen sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll, deretter emosjonelt arbeid og krav og til slut emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt.

En av disse tre krysstabellene er ikke signifikante. Det er mulig at feil av type II kan være årsaken til dette, siden jeg har et relativt lite materiale og at sammenhengene ville vært signifikante dersom datamaterialet var større. Jeg velger derfor å ta med krysstabellen som ikke er signifikant og gi en kort kommentar til denne, slik at de potensielle sammenhengene kommer fram i oppgaven. I diskusjonen kommer jeg til å ta for meg alle sammenhengene som er illustrert i analysemodellen, uavhengig om de er signifikante eller ikke.

4.4.1 Krysstabeller med utgangspunkt i analysemodellen

Tabell 4.9: Krysstabell som undersøker om det er en signifikant sammenheng mellom *emosjonelt arbeid* og *kontroll*

	Lite emosjonelt arbeid	Mye emosjonelt arbeid
Lite kontroll	92,90 %	68,90 %
Mye kontroll	7,10 %	31,10 %
N=100%	14	45
Signifikansnivå med tohalet test (p-verdi)	.072	

Tabell 4.9 viser at det er en statistisk signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll. At det er en statistisk signifikant sammenheng mellom variablene, fant jeg ved at p-verdien er på .072 og innenfor valgt signifikansnivå på .10. Det er foretatt en kjikvadrattest for å undersøke om sammenhengene mellom variablene er signifikante. I en kjikvadrattest opereres det med hypoteser basert på det teoretiske grunnlaget som variablene representerer. Hypotesene som blir utarbeidet på grunnlag av dette, består av en nullhypotese (H_0) og en alternativ hypotese (H_1). Hypotesene som er utarbeidet i denne sammenheng er:

H_0 : Det er ikke en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll.

H_1 : Det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll.

For å foreta en kjikvadrattest må det være minst 5 respondenter i hver celle. I denne krysstabellen er det færre enn 5 respondenter i cellen ”lite emosjonelt arbeid ”og ”mye kontroll”. For å sikre kjikvadrattestens nøyaktighet, kan Fishers exact være et alternativ. Hvis denne er signifikant, kan man gå ut ifra at kjikvadratet man har fått er riktig. I denne kjikvadrattesten er Fishers exact .09 og jeg går derfor ut ifra at kjikvadratet stemmer.

Kjikvadratet er 3,235. Siden kjikvadratet er stort, betyr dette at nullhypotesen bør forkastes. Tabell 4.9 viser at 14 av 59 respondenter svarte at de opplevde lite emosjonelt arbeid. Av de som svarte at de opplevde lite emosjonelt arbeid, viser tabellen med prosentdifferanser at det var 7 % som opplevde å ha mye kontroll på arbeidsplassen, mens 93 % opplevde å ha lite kontroll på arbeidsplassen. Videre viser tabellen at 45 av 59 respondenter svarte at de opplevde mye emosjonelt arbeid. Prosentdifferansene innenfor mye emosjonelt arbeid viser at 69 % opplever å ha lite kontroll på arbeidsplassen og 31 % opplever å ha mye kontroll på arbeidsplassen.

Tabell 4.10: Krysstabell som undersøker om det er en signifikant sammenheng mellom *emosjonelt arbeid* og *krav*

	Lite emosjonelt arbeid	Mye emosjonelt arbeid
Lave krav	66,70 %	64,80 %
Høye krav	33,30 %	35,20 %
N= 72	18	54
Signifikansnivå med tohalet test	.886	

Tabell 4.10 viser at det er at det ikke er en statistisk signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og krav. At det ikke er en statistisk signifikant sammenheng mellom variablene, fant jeg ved at p-verdien er på .886 og derfor ikke innenfor valgt signifikansnivå på .10. Det er foretatt en kjikvadrattest for å undersøke om sammenhengene mellom variablene er signifikante. I en kjikvadrattest opereres det med hypoteser basert på det teoretiske grunnlaget som variablene representerer. Hypotesene som blir utarbeidet på grunnlag av dette, består av en nullhypotese (H_0) og en alternativ hypotese (H_1). Hypotesene som er utarbeidet i denne sammenheng er:

H_0 : Det er ikke en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og krav.

H1: Det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og krav.

Kjikkvadratet er 0,02. Siden kjikkvadratet er lite, betyr dette at nullhypotesen bør beholdes.

Det er ikke noen signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og krav.

Tabell 4.11: Krysstabell som undersøker om det er en signifikant sammenheng mellom *emosjonelt arbeid* og *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt*

	Lite emosjonelt arbeid	Mye emosjonelt arbeid
Sjelden tilbakemeldinger	76,50 %	50,90 %
Ofte tilbakemeldinger	23,50 %	49,10 %
N= 100%	17	53
Signifikansnivå med tohalet test	.064	

Tabell 4.11 viser at det er at det er en statistisk signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt. At det er en statistisk signifikant sammenheng mellom variablene, fant jeg ved at p-verdien er .064 og innenfor valgt signifikansnivå på .10. Det er foretatt en kjikkvadrattest for å undersøke om sammenhengene mellom variablene er signifikante. I en kjikkvadrattest opereres det med hypoteser basert på det teoretiske grunnlaget som variablene representerer. Hypotesene som blir utarbeidet på grunnlag av dette, består av en nullhypotese (*H0*) og en alternativ hypotese (*H1*). Hypotesene som er utarbeidet i denne sammenheng er:

H0: Det er ikke en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt.

H1: Det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt.

Kjikkvadratet er 3,425. Siden kjikkvadratet er stort, betyr dette at nullhypotesen beholdes. Dette Tabell 4.11 viser at 17 av 70 respondenter svarte at de opplevde lite emosjonelt arbeid. Av de som svarte at de opplevde lite emosjonelt arbeid, viser tabellen med prosentdifferanser at det var 23,5 % som ofte opplevde å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt, mens 76,5 % sjelden opplevde å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt. Videre viser tabellen at 53 av 70 respondenter svarte at de opplevde mye emosjonelt arbeid. Prosentdifferansene innenfor mye emosjonelt

arbeid viser at 51 % sjelden opplever å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt og 49 % ofte opplever å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt.

4.5 Oppsummering

I dette kapittelet har datamaterialet blitt bearbeidet gjennom ulike statistiske metoder og analyser. Hensikten med analysene i dette kapittelet har vært å belyse problemstillingen *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”* empirisk. I figur 2.1 fremgår sammenhengene som her har vært aktuelt å studere. Etter å ha studert frekvensfordelingene til datasettet, så jeg at det var store skjevheter i materialet. Jeg kodet om verdiene fra 5 til 3 for å prøve og rette opp skjevhetene. Resultatet var fortsatt ikke tilfredsstillende og oppfylte ikke kravet om korrelasjon og reliabilitet. Indekskonstruksjon ble derfor foretatt i et forsøk på å styrke de teoretiske dimensjonene spørreundersøkelsen hadde til hensikt å måle empirisk. Gjennom en korrelasjonsanalyse og reliabilitetsanalyse kom jeg fram til hvilke variabler som egnet seg som et sammensatt mål. I denne forbindelse ble det konstruert indekser som var ment å måle krav, kontroll, tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt og emosjonelt arbeid. Videre ble sammenhengene mellom disse indeksene undersøkt med en kjiqvadrattest med formål om å belyse studiens problemstilling empirisk, slik det ble presentert i figur 4.5 og i 4.3.1. De empiriske resultatene som foreligger i dette kapittelet, blir diskutert på bakgrunn av studiens teoretiske utgangspunkt, presentert i figur 2.1, i neste kapittel.

5 DISKUSJON

I dette kapitlet blir empiriske funn som ble presentert i kapittel 4 diskutert på grunnlag av studiens teoretiske grunnlag som ble presentert i kapittel 2. Diskusjonen tar utgangspunkt i studiens problemstilling *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”* og diskuteres ut ifra underproblemstillingene og avgrensningene som ble presentert innledningsvis i 1.3. Underproblemstillingene er som tidligere nevnt:

1. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?
2. Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?
3. Kan tilbakemeldinger virke som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid?

Jeg kommer ikke til å presentere alle detaljer i oppgaven. Jeg velger å vektlegge det som er mest relevant for å besvare problemstillingen og tilhørende underproblemstillinger presentert ovenfor. Jeg starter med å ta for meg underproblemstillingene i kronologisk rekkefølge. Jeg kommer til å avslutte med en diskusjon basert på diskusjonene av disse tre underproblemstillingene i henhold til teorien om triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) som ble presentert innledningsvis i både 2 og 2.1.1. Dette innebærer at jeg kommer til å diskutere sammenhengene mellom de ulike faktorene i henhold til prinsippet om gjensidig påvirkning i tråd med teorien om triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987), i et forsøk på å besvare studiens problemstilling presentert ovenfor.

5.1 Sammenheng mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll

”Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?” lyder den første underproblemstillingen som har til hensikt å belyse sentrale deler av problemstillingen *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”*. Denne underproblemstillingen har blitt studert både teoretisk i kapittel

2 og empirisk i kapittel 4. I kapittel 4 er analysene basert på de innsamlede dataene fra utvalget som er hentet fra pleie- og omsorgssektoren. *Emosjonelt arbeid, krav og kontroll* er indekser som ble utarbeidet i kapittel 4. I 4.1 ble det foretatt frekvenstabeller og i 4.2 ble det foretatt korrelasjonsanalyser og reliabilitetsanalyser i forkant av indekskonstruksjonen av de ulike indeksene. For å belyse deler av problemstillingen empirisk gjennom underproblemstilling 1, ble det foretatt en kjikvadrattest av sammenhengene emosjonelt arbeid og krav- og emosjonelt arbeid og kontroll. Kjikvadrattesten ble gjennomført for å undersøke om sammenhengene mellom variablene var signifikante. I tabell 4.9 og tabell 4.10 fremgår resultatene av kjikvadrattestene.

I tabell 4.10 fremgår det at det ikke er noen signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og krav- at sammenhengen mellom emosjonelt arbeid og krav slik den er fremstilt der, er tilfeldig. Men i tabell 4.9 fremgår det at det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll. Empirisk kan det se ut som at det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll- at de som opplever mye emosjonelt arbeid på arbeidsplassen også opplever å ha lite kontroll. Emosjonelt arbeid blir i 1.3 avgrenset til å trekke frem betydningen av tilbakemeldinger på arbeidsplassen. I den forbindelse er det aktuelt å trekke linjer fra krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) for å kunne diskutere momentene i underproblemstilling 1 i en større sammenheng. En annen avgrensning som ble foretatt i 1.3, som her er aktuell å nevne, er at psykososialt arbeidsmiljø blir avgrenset til å omhandle forholdet mellom krav, kontroll og sosial støtte. Så de empiriske funnene i henhold til opplevd krav og kontroll på arbeidsplassen vil diskuteres med utgangspunkt i krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) som ble gjort rede for i 2.2.3. I figur 2.2 fremgår det hvordan kombinasjoner av opplevd krav og kontroll på arbeidsplassen kan føre til ulike typer av arbeidssituasjoner. I følge modellen (Karasek og Theorell 1990) er det kombinasjonen av høye krav og lav kontroll som er mest belastende, såkalt *høystress arbeid*.

Årsaken til at sammenhengen mellom emosjonelt arbeid og krav i tabell 4.10 ikke var signifikant, kan det være flere årsaker til. Det kan blant annet tenkes å være feil av type II slik dette ble beskrevet i 3.7.5. Feil av type II innebærer å beholde en falsk nullhypotese, som betyr at man konkluderer med at det ikke er en sammenheng mellom variablene, selv om det faktisk er en sammenheng. Sannsynligheten for feil av type II øker også jo lavere signifikansnivået er. Utvalgsstørrelsen påvirker også sannsynligheten for å begå feil av type

II. I denne sammenheng kan det tyde på at feil av type II kan være en mulig årsak, siden signifikansnivået i kjikvadrattestene i 4.4.1 ble satt lavere med 90 % signifikansnivå, istedenfor 95 % og 99 % som er det vanlige å operere med. I tillegg er utvalget i studien lite og preget av skjevheter. En annen mulig forklaring kan være at fordelingen i krysstabellen i 4.10 som viste at 67 % av de som opplevde lite emosjonelt arbeid og 65 % av de som opplevde mye emosjonelt arbeid også henholdsvis opplevde lave krav på arbeidsplassen. At denne sammenhengen ikke er signifikant, kan også forklare av relevant teori om emosjonelt arbeid som antyder at nettopp høye krav er typisk i emosjonelt arbeid (Amble 2010, Hochschild 1979, 1983), slik det ikke er tilfelle i den empiriske sammenhengen mellom emosjonelt arbeid og krav slik det framstår i tabell 4.10. Et slikt resonnement kan tyde på at det ikke er en signifikant sammenheng fordi det rett og slett ikke er en sammenheng mellom opplevd lave krav på arbeidsplassen og høy grad av emosjonelt arbeid.

Men jeg kan lese av figur 4.1 at tendensen i dimensjonen krav er at 50 % opplever ofte høye krav på arbeidsplassen mot 30% som av og til opplever høye krav på arbeidsplassen og 20 % som sjelden opplever høye krav. Denne tendensen på opplevde krav på arbeidsplassen er en frekvensfordeling av datamaterialet og er kun ment som en pekepinn på hva som *kan* være tendensen i henhold til opplevd krav. Uansett så tenderer det empiriske materialet i retning av at store deler av utvalget, 76 %, skårer høyt på emosjonelt arbeid. samtidig fremgår det at det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll. At de som skårer høyt på emosjonelt arbeid også opplever lite kontroll på arbeidsplassen. Det er interessant å trekke frem at 93 % i tabell 4.9 opplever å ha lite kontroll på arbeidsplassen, uavhengig om de opplever lite eller mye emosjonelt arbeid. At jeg likevel får et høyt kjikvadrat, kan bekrefte skjevhetene i svarfordelingene.

Sammen med tendensen i dimensjonen krav i 4.1, der hovedinntrykket er at de fleste opplever høye krav på arbeidsplassen, er dette interessant i henhold til resultatene i tabell 4.9 der det er en signifikant sammenheng mellom mye emosjonelt arbeid og lav kontroll. Er dette tilfelle, kvalifiserer kombinasjonen her mellom høye krav og liten kontroll til såkalt *høystress arbeid* slik det fremstår i figur 2.2. Siden opplevd krav er noe usikkert i denne forbindelse, kan det også være snakk om en såkalt *passiv* arbeidssituasjon også, der denne type arbeid preges av både lav kontroll og lave krav. Men siden det eneste empiriske grunnlaget i denne studien kan tyde på at krav oppleves generelt høyt, tar jeg sikte på det i videre diskusjon av sammenhengen mellom krav, kontroll og emosjonelt arbeid. *Høystress arbeid* innebærer

størst helserisiko, der kombinasjonen høye krav og lav kontroll er den mest belastende type arbeidssituasjon. Men Karasek og Theorell (1990) trekker frem at sosial støtte kan virke beskyttende i en slik type arbeidssituasjon og kan derfor fungere som en mulig buffereffekt mot denne kombinasjonen av krav og kontroll. Sosial støtte kan komme i mange former og fra ulike hold. I 2.2.2 ble det også gjort rede for yrker som opplevde høy grad av emosjonelle krav på arbeidsplassen. Det var særlig pleie- og omsorgssektoren som rapporterte om mye emosjonelt arbeid og høy grad av emosjonelle krav. Hvordan krav og kontroll står i forhold til hverandre på arbeidsplassen, kan avgjøre kvaliteten på det psykososiale arbeidsmiljøet (Einarsen og Skogstad 2011) og hensikten med modeller som krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) er å danne et samlet bilde av de viktigste faktorene i det psykososiale arbeidsmiljøet (Saksvik 2011).

Opplevd krav er i denne sammenhengen de kravene som stilles til en arbeidstaker på arbeidsplassen som for eksempel tidsfrister, arbeidstempo og i hvilken grad arbeidet krever noe ekstra av arbeidstakeren for å utføre arbeidet. Krav på arbeidsplassen vil alltid være tilstede. Men i henhold til krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) vil grad av opplevde krav sees i sammenheng med grad av opplevd kontroll, og hva som anses som en optimal fordeling mellom disse to komponentene. Kontroll beskrives her som å bestå av to atskilte begreper. Den første er i hvilken grad arbeidstakeren får utnyttet og utviklet sitt fulle potensial, her kalt *evneutnyttelse*. Den andre er arbeidstakerens innflytelse på å ta beslutninger om egne arbeidsoppgaver, her kalt *beslutningsautoritet* eller *autonomi*. Det som binder disse to begrepene sammen og definerer kontroldimensjonen i modellen, er at det er et gjensidig forsterkende forhold mellom *evneutnyttelse* og *beslutningsautoritet* som sammen definerer grad av kontroll. Dette innebærer at graden av kontroll bestemmes ut ifra arbeidstakerens autoritet og kunnskapsnivå i henhold til hvilke ferdigheter hun skal ta i bruk og om hun har autoritet nok til å bestemme dette selv når hun står ovenfor krevende arbeidsoppgaver.

Hvordan krav og kontroll står i forhold til hverandre på arbeidsplassen, kan avgjøre kvaliteten på det psykososiale arbeidsmiljøet. Emosjonelle krav kan være et eksempel på arbeidskrav som oppleves ekstra høye. I denne sammenhengen innebærer dette at emosjonelle krav kan kreve noe ekstra av arbeidstakeren og påvirke grad av opplevd kontroll. Emosjonelle krav kan innebære at arbeidet er følelsesmessig belastende eller at arbeidsoppgavene krever ekstra oppmerksomhet, slik som er typisk for emosjonelt arbeid

som jeg har gjort rede for i 2.2.2. I tabell 4.9 fremgår det at det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll. Videre fremgår det at 76 % opplever mye emosjonelt arbeid og at 69 % av disse opplever lite kontroll på arbeidsplassen. I krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990) beskrives kontroll som å bestå av to atskilte begreper. Den første er i hvilken grad arbeidstakeren får utnyttet og utviklet sitt fulle potensial, her kalt *evneutnyttelse*. Den andre er arbeidstakerens innflytelse på å ta beslutninger om egne arbeidsoppgaver, her kalt *beslutningsautoritet* eller *autonomi*. Det som videre binder disse to begrepene sammen og definerer kontrolldimensjonen i modellen, er at det er et gjensidig forsterkende forhold mellom *evneutnyttelse* og *beslutningsautoritet* som sammen definerer grad av kontroll. Dette innebærer at graden av kontroll bestemmes ut ifra arbeidstakerens autoritet og kunnskapsnivå i henhold til hvilke ferdigheter hun skal ta i bruk og om hun har autoritet nok til å bestemme dette selv når hun står ovenfor krevende arbeidsoppgaver. Hvordan krav og kontroll står i forhold til hverandre på arbeidsplassen, kan avgjøre kvaliteten på det psykososiale arbeidsmiljøet. Operasjonaliseringen av spørsmålene som var ment å måle kontroll i spørreundersøkelsen ble utformet med utgangspunkt i kontrollbegrepet slik det beskrives her i henhold til krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990). Men i forbindelse med indekskonstruksjon av studiens indekser, som er måleinstrumentet som ligger til grunn for resultatene presentert ovenfor, fremgår det i 4.2.1 at indikatorene som inngår i indeksen kontroll har en høy indre konsistens med en Cronbachs Alfa på .84. I indeksen inngår derimot ikke alle indikatorene som var ment å måle dimensjonen kontroll empirisk. To av indikatorene ble fjernet for å oppnå en høyere indre konsistens i det sammensatte målet på kontroll. Spørsmålene som ble fjernet var ”kan du selv bestemme når du skal ta pauser?” og ”kan du selv bestemme lengden på pausene dine?”. Spørsmålene var ment å måle autonomi som en del av kontrollbegrepet i tråd med krav – kontroll – støtte modellen (Karasek og Theorell 1990), men det er mulig at disse spørsmålene burde vært formulert på en annen måte for å fange opp autonomi i kontrollbegrepet empirisk. Men av å lese av frekvensfordelingene i **vedlegg 6** kommer det frem at majoriteten svarer på disse spørsmålene at de nokså sjelden og meget sjelden eller aldri kan bestemme når de kan ta pauser og lengden på pausene. Disse svarene bygger jo opp under helhetsinntrykket som kommer frem av indeksen kontroll i tabell 4.9 at majoriteten også her med 69 % opplever lite kontroll på arbeidsplassen.

Begrepet emosjonelt arbeid ble tatt i bruk for første gang i 1983 da Hochschild (1983) skrev boken *The Managed Heart*. Ikke lenge etter, i 1991, fant Grimsmo og Sørensen (1991) en ny

sårbarhet i det norske arbeidsmarkedet, at det var en ekstra belastning for de som handlet eller behandlet mennesker i arbeidet sitt. De fant også ut at det var flere kvinner enn menn som var utsatt for denne type belastning i tjeneste- og servicearbeid. Emosjonelt arbeid ble beskrevet som det å måtte styre følelsene sine, slik at de ble tilpasset til det som ble forventet av omgivelsene. Emosjonelt arbeid ble også definert som arbeid som krevde ansikt til ansikt eller stemme til stemme kontakt med omgivelsene, der den ansattes oppgave var å produsere en viss emosjonell tilstand hos et annet individ som for eksempel en kunde eller pasient. Siden emosjonelt arbeid krever en viss anstrengelse- fører dette til at emosjonelt arbeid kan oppleves som et jobbkrev for de ansatte (de Castro m.fl. 2006). Belastningen i denne sammenhengen innebærer at kravene oppleves for høye ut ifra den enkeltes opplevelse av kontroll over å kunne yte maksimalt i henhold til de emosjonelle kravene en står ovenfor i arbeidet sitt (Amble 2010).

I følge Glomb og Tews (2004) kan forskning på emosjonelt arbeid deles inn i tre perspektiver, henholdsvis intern tilstand av dissonans, ekstern atferd eller uttrykk, og intern prosessperspektivet. Dissonansperspektivet vektlegger nettopp dissonans, dette innebærer gapet mellom hva man kommuniserer utad og hvordan man føler det inni seg. I følge Hochschild (1983) er det denne dissonansen som er en negativ konsekvens i emosjonelt arbeid og at dette gapet er uunngåelig i arbeid med følelser. Hochschild (1983) får kritikk for denne bastante konklusjonen om dissonans i emosjonelt arbeid. Mann (1999) mener også at dissonans er et uheldig utfall i arbeid med følelser, men i motsetning til Hochschild (1983) hevder han at det er mulig å unngå denne tilstanden i emosjonelt arbeid. Hvis utfordringen med emosjonelt arbeid innebærer at de emosjonelle kravene oppleves for høye ut ifra opplevd kontroll over å kunne yte maksimalt (Amble 2010), kan dette settes i sammenheng med den såkalte buffereffekten som Karasek og Theorell (1990) mener at sosial støtte kan være. At sosial støtte kan virke formildende på dissonans, som i følge Hochschild (1983) er uunngåelig i arbeid med følelser. Et annet perspektiv på dissonans hevder at dette er en naturlig del av emosjonelt arbeid- og at det er nettopp mestringen av denne dissonansen som avgjør i hvilken grad en opplever jobbtildfredshet. Perspektivet om ekstern atferd eller uttrykk, hevder at ytre atferd er styrt av følelsesregler og at dette er kulturelt betinget. Videre hevder dette perspektivet at kulturforskjeller er med på å bestemme hvorvidt en er i stand til å tilpasse følelser i form av ytre atferd. Det tredje perspektivet, prosessperspektivet, fokuserer på at en kan regulere kommuniserte følelser i en prosess styrt av stemning og følelser- og at disse to fungerer i et slags samspill (Amble 2010). Hochschilds (1979, 1983) forskning

hevder at det foregår to hovedprosesser i emosjonelt arbeid- *surface acting* og *deep acting*. Disse prosessene er ment til å illustrere hvordan ansatte styrer følelsene sine til å møte de emosjonelle kravene i emosjonelt arbeid. Spørsmålene som var ment å måle emosjonelt arbeid i studiens spørreundersøkelse, ble konstruert men hensikt til å måle emosjonelt arbeid ut ifra disse to prosessene. *Surface acting* innebærer at de ansatte tilpasser og kontrollerer deres emosjonelle uttrykk. *Deep acting* er kontrollering av indre tanker og følelser slik at de tilpasses de ytre kravene. Hochschild (1979, 1983) argumenterte for at emosjonelt arbeid kunne føre til mindre emosjonell dissonans og til en følelse av mestring, dersom utførelsen var effektiv. Dette betyr at *deep acting* ikke nødvendigvis fører til emosjonell utmattelse fordi den kan minimere spenningen av dissonans. *Deep acting* kan føre til mindre depersonalisering og mer personlig mestring siden *deep acting* innebærer å behandle kunden som en som fortjener ekte respons, og den positive tilbakemeldingen fra kunden kan øke følelsen av personlig mestring (Botheridge og Grandey 2002).

Emosjonelt arbeid er et sentralt moment i denne studien og det var viktig for meg å skape et grundig teoretisk utgangspunkt som kunne underbygge studiens problemstilling i henhold til emosjonelt arbeid. Men det var også viktig for meg å måle emosjonelt arbeid på en empirisk god måte. Jeg brukte mye tid på å vurdere ulike måter jeg kunne måle emosjonelt arbeid empirisk på. Et spørsmål som til stadighet dukket opp, var om det var mulig å måle følelser og da indirekte emosjonelt arbeid. Jeg drøftet denne utfordringen i 3.1.2 og kom blant annet frem til at det kunne være hensiktsmessig å ta en gjennomgang av hvordan begrepet er operasjonalisert. I den forbindelse studerte jeg ulike publikasjoner som omhandlet operasjonalisering av emosjonelt arbeid og da spesielt med en kvantitativ tilnærming. I 2.2.2 gjør jeg rede for de teoretiske aspektene som omhandler nettopp operasjonaliseringen av emosjonelt arbeid i forskningssammenheng. Jeg endte opp med å hente spørsmålene direkte fra en artikkelen *Measuring Emotional Labor Among Young Workers* (de Castro m.fl. 2006) og delvis fra *Emotions at Work Scale* (Spratt 1996) fra en 9-punkts skala som var utarbeidet for å måle emosjonelt arbeid og allerde testet ut empirisk med positivt resultat. Jeg oversatte og brukte spørsmålene fra 9-punkts skalaen direkte i spørreundersøkelsen. Jeg gikk ganske langt i forsøket på å operasjonalisere spørsmålene som var ment å måle emosjonelt arbeid for å sikre best mulig begrepsvaliditet. Jeg synes spørsmålene har fungert godt, men jeg har i ettertid sett at jeg kunne oversatt de på en bedre måte.

For å belyse underproblemstillingen *”hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?”*, kan det i henhold til diskusjonen ovenfor, basert på studiens teoretiske og empiriske utgangspunkt tyde på at det kan være en sammenheng mellom emosjonelt arbeid og kontroll. At tendensen kan være at de som opplever mye emosjonelt arbeid også opplever lite kontroll på arbeidsplassen. Selv om sammenhengen mellom emosjonelt arbeid og krav viste seg å være ikke-signifikant, der årsakene til dette kan være både lite utvalg, lavt signifikansnivå og sammenhenger mellom grad av opplevd krav i henhold til lite eller mye emosjonelt arbeid, kommer det tydelig frem av frekvensfordelingen i **vedlegg 6** at majoriteten som opplever mye emosjonelt arbeid også opplever høye krav på arbeidsplassen. Dette stemmer også mer overens med det teoretiske bidraget som underbygger denne antagelsen om sammenheng mellom krav og emosjonelt arbeid. Det teoretiske grunnlaget i studien kan tyde på at det er en sammenheng mellom krav, kontroll og emosjonelt arbeid. Høye emosjonelle krav, blir beskrevet både i aktuell teori om emosjonelt arbeid og i krav – kontroll – støtte modellen, som særlig belastende i kombinasjon med opplevd lav kontroll på arbeidsplassen. I tillegg viser det empiriske bidraget i tabell 4.9 at det er en signifikant sammenheng mellom mye emosjonelt arbeid og lite kontroll. Så sammenhengen mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll kan sies på bakgrunn av både det teoretiske og empiriske bidraget, å være at høye krav og lite kontroll kan være typiske kjennetegn for emosjonelt arbeid. Videre kan det være en tendens at kravene i emosjonelt arbeid ofte er såkalte emosjonelle krav som oppleves særlig høye- og at kombinasjonen høye krav og lite kontroll i emosjonelt arbeid kan virke belastende i følge teorien som ligger til grunn for krav, kontroll og emosjonelt arbeid. Men basert på det empiriske materialet kan ikke slike slutninger trekkes siden materialet blant annet ikke viser signifikante sammenhenger.

5.2 sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger

”Hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?” lyder den andre underproblemstillingen som har til hensikt å belyse sentrale deler av problemstillingen *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”*. Denne underproblemstillingen har blitt studert både teoretisk i kapittel

2 og empirisk i kapittel 4. I kapittel 4 er analysene basert på de innsamlede dataene fra utvalget som er hentet fra pleie- og omsorgssektoren. I denne sammenheng er det indeksen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* som har til hensikt å undersøke tilbakemeldinger empirisk. I likhet med indeksene *emosjonelt arbeid*, *krav* og *kontroll*, er også indeksen *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* utarbeidet i kapittel 4. I 4.1 ble det foretatt frekvenstabeller og i 4.2 ble det foretatt korrelasjonsanalyser og reliabilitetsanalyser i forkant av indekskonstruksjon også av denne indeksen. For å belyse en del av problemstillingen empirisk gjennom underproblemstilling 2, ble det foretatt en kjikvadrattest av sammenhengen emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt. Kjikvadrattesten ble gjennomført for å undersøke om sammenhengen mellom variablene var signifikante. I tabell 4.11 fremgår resultatet av kjikvadrattesten.

I tabell 4.11 fremgår det at det er en signifikant sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt. Tabell 4.11 viser videre at det var 76 % som opplevde mye emosjonelt arbeid og at 51 % sjelden opplevde å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt, mens 49 % ofte opplevde å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt. Av de som opplever mye emosjonelt arbeid, er det om lag like mange som rapporterer at de sjelden opplever å få tilbakemeldinger som de som ofte opplever å få tilbakemeldinger. I denne sammenheng er det interessant å se hvordan tilbakemeldinger kan virke som sosial støtte i emosjonelt arbeid, der emosjonelt arbeid er avgrenset til å trekke frem betydningen av tilbakemeldinger på arbeidsplassen.

Tilbakemeldinger er en av de mest avgjørende faktorene i enhver læringsprosess- og det hersker stor enighet om at tilbakemeldinger er et viktig bidrag på arbeidsplassen for å vedlikeholde og oppnå høy ytelse blant de ansatte. Det viser seg at de viktigste læringsarenaene på arbeidsplassen, er de mer uformelle tilbakemeldingene blant kollegaer. Tilbakemeldinger er en dynamisk interaksjonsprosess mellom aktører som gir informasjon om kvaliteten på prestasjoner, ytelser og atferd (Van der Rijt m.fl. 2012). Det er spesielt den positive tilbakemeldingen som er mest nyttig. Å få tilbakemeldinger på det en gjør er viktig, det kan virke som en forsterkning på atferd, handlinger og lignende som det ønskes mer av på arbeidsplassen. Tilbakemeldinger er viktige for de ansattes utvikling og for en konstruktiv og fruktbar kommunikasjon på arbeidsplassen (Aakerøe 2009). I følge Spurkeland (2011) skal tilbakemeldinger være såpass direkte og konkrete at de virkelig *treffer* mottakeren, enten de er positive eller negative. Derfor mener Spurkeland (2011) at det er en kunst i seg selv å gi og

motta positive og negative tilbakemeldinger. Sammenhengen mellom tilbakemeldinger og emosjonelt arbeid kan knyttes til et refleksjonsverktøy som har hatt stor suksess i utprøving på arbeidsplasser med mye emosjonelt arbeid. Tilbakemeldinger er en viktig del i refleksjonsverktøyet *hjerte – hode – hender*. Refleksjon og tilbakemeldinger på arbeidsmessige forhold er sentrale komponenter der formålet er å bli bevisst krav og utfordringer som særlig er gjeldende i emosjonelt arbeid og ta aktivt stilling til disse. Hochschild (1979, 1983) argumenterte for at emosjonelt arbeid kunne føre til mindre emosjonell dissonans og til en følelse av mestring, dersom utførelsen var effektiv. Dette betyr at *deep acting* ikke nødvendigvis fører til emosjonell utmattelse fordi den kan minimere spenningen av dissonans. *Deep acting* kan føre til mindre depersonalisering og mer personlig mestring siden *deep acting* innebærer å behandle kunden som en som fortjener ekte respons, og den positive tilbakemeldingen fra kunden kan øke følelsen av personlig mestring (Botheridge og Grandey 2002). Argumentene til Hochschild (1979, 1983) kan underbygge de gode resultatene refleksjonsverktøyet *hjerte – hode – hender* har hatt, ved at en kollektiv bevisstgjøring gjennom tilbakemeldinger og refleksjon, kanskje kan bidra til en mer effektiv jobbutførelse og økt mestringsfølelse? Tilbakemeldinger slik de er praktisert i henhold til refleksjonsverktøyets rammer, har vist seg å være en positiv faktor på arbeidsplasser med mye emosjonelt arbeid (Amble og Gjerberg 2009). Tilbakemeldinger kan også virke som en sosioemosjonell støtte på arbeidsplassen- og kan fungere som en buffer mot stress og andre helseplager (Karasek og Theorell 1990).

I **vedlegg 5** er det en oversikt over indikatorene som inngår i studiens indekser. Indeksen tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt består av indikatorene ”jeg får tilbakemeldinger når jeg gjør det bra på jobb”, ”Dersom jeg ikke klarer å utføre arbeidsoppgavene mine, får jeg sympatiske og forståelsesfulle tilbakemeldinger”, ”Jeg får presise og direkte tilbakemeldinger som oppleves rettferdige” og ”Når jeg lykkes i jobben min, opplever jeg anerkjennelse”. Spørsmålene som her danner utgangspunkt for det sammensatte målet tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt, er av en positiv karakter som kan sees i sammenheng med relevante aspekter ved teorien som underbygger viktigheten av og virkningen av positive tilbakemeldinger som forsterkere i henhold til positive faktorer i arbeidsmiljøet.

Tilbakemeldinger som sosioemosjonell støtte i emosjonelt arbeid kan antas å kunne redusere stress gjennom sosiale og støttende relasjoner som kan fungere som en buffer mot stress ved

at stressopplevelsen virker mildere enn den er. Dette kan for eksempel være at de emosjonelle kravene i emosjonelt arbeid er svært høye men at den sosiale støtten også er høy. Dette kan ha en positiv effekt på opplevelsen av de høye emosjonelle kravene ved at tilbakemeldinger på arbeidet modifierer forholdet mellom en stressor og selve stressopplevelsen (Saksvik 2011).

For å belyse underproblemstillingen ”*hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?*”, kan det virke som det er en sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt i henhold til det empiriske resultatet i tabell 4.11. Resultatet som fremgår i tabell 4.11 viser at 76 % opplever mye emosjonelt arbeid- og av disse er det 51 % som ofte opplever å få tilbakemeldinger og 49 % som sjeldent opplever å få tilbakemeldinger. 24 % opplever derimot lite emosjonelt arbeid- og av disse er det 76,5 % som sjeldent opplever å få tilbakemeldinger og 23,5 % som ofte opplever å få tilbakemeldinger. I diskusjonen ovenfor kommer det tydelig fram at tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid er positivt ved at det kan virke som en sosioemosjonell støtte. De som oftest opplever å få tilbakemeldinger, er også de som opplever mye emosjonelt arbeid. Det fremgår tydelig i 5.1 at emosjonelt arbeid kan være belastende arbeid med blant annet særlig høy grad av emosjonelle krav. Det er derfor interessant at det er de som opplever mye emosjonelt arbeid, til sammenligning med de som opplever lite emosjonelt arbeid der 76,5 % av disse sjelden opplever å få tilbakemeldinger, er de som også oftest opplever å få tilbakemeldinger. Etter som det her kommer fram at tilbakemeldinger anses som en positiv faktor, kan argumentasjonen til Hochschild (1979, 1983) om at emosjonelt arbeid kunne føre til økt mestring dersom jobbutførelsen var effektiv, peke i retning av at tilbakemeldinger også kan virke støttende som en viktig faktor i henhold til læringsprosesser der tilbakemeldinger er et viktig bidrag på arbeidsplassen for å vedlikeholde og oppnå høy ytelse blant de ansatte (Van der Rijt m.fl. 2012). Tilbakemeldinger kan virke som en soisoemosjonell støtte i emosjonelt arbeid som gjerne preges av høye emosjonelle krav. Men det kan også virke som at tilbakemeldinger kan virke som et effektivt verktøy i henhold til å dele erfaringer og kunnskap på arbeidsplassen, som kan føre til en mer effektiv jobbutførelse, og videre kanskje til økt mestring av høye emosjonelle krav i emosjonelt arbeid.

5.3 Tilbakemeldinger som positiv faktor i emosjonelt arbeid

For å belyse underproblemstillingen *”kan tilbakemeldinger virke som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid?”* som har til hensikt å belyse deler av studiens problemstilling *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?”* vil jeg ta utgangspunkt i studiens teoretiske grunnlag og empiriske funn presentert i 5.1 og 5.2.

I diskusjonen i 5.1 og 5.2 hevdes det blant annet at tilbakemeldinger kan ha en gunstig effekt på emosjonelt arbeid ved å virke som en sosioemosjonell støtte og ha en såkalt buffereffekt på arbeidssituasjoner med høye krav og lite kontroll. Videre kan tilbakemeldinger virke som et verktøy for å dele refleksjoner og erfaring. Det kan det derfor være interessant å diskutere hvorvidt tilbakemeldinger kan virke som en positiv faktor på det psykososiale arbeidsmiljøet i emosjonelt arbeid også på andre plan. I denne sammenheng vil tilbakemeldinger som en positiv faktor for det psykososiale arbeidsmiljøet, bli diskutert i henhold til mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid.

Negative tilbakemeldinger kan forsterke frustrasjon, misnøye og negative følelser. Men positive tilbakemeldinger skaper gjerne glede, stolthet og optimisme. Men selv om positive tilbakemeldinger kan ha positive ringeffekter, så handler det vel så mye om å gi sanne og realistiske tilbakemeldinger. Dette innebærer tilbakemeldinger som både virker motiverende, men som også inneholder nyttig informasjon om hvordan man kan opprettholde og forbedre ferdigheter og atferd man ønsker mer av (Wormnes og Manger 2005). I henhold til teorien om operant betingning (Skinner 1953) kan tilbakemeldinger fungere som forsterkere av atferd man enten ønsker mer eller mindre av. I korte trekk innebærer en negativ forsterker at man fjerner noe for å styrke atferden, mens positiv forsterkning derimot innebærer å forsterke atferd ved å tilføre noe. I denne sammenheng er det interessant å undersøke om tilbakemeldinger kan virke som positive forsterkere ved positive faktorer i det psykososiale arbeidsmiljøet. Kjernen i forsterkningsteori er at atferd som gir ønskede konsekvenser, har stor sannsynlighet for å bli gjentatt ved en senere anledning (Einarsen og Skogstad 2011).

I de seneste årene har det vært mer fokus på den positive psykologien og de faktorer som bidrar positivt på ulike måter i arbeidsmiljøet. Fokuset har blant annet blitt flyttet fra negative faktorer til positive faktorer og til det som kan bidra til et godt arbeidsmiljø (Seligman 2000). Det sentrale her er å flytte fokus fra det som ikke fungerer til det som fungerer og å gjøre mer av dette, ved å forsterke de positive faktorene i arbeidsmiljøet. Tilbakemeldinger kan i denne forbindelse virke som en positiv faktor, ved at tilbakemeldinger kan fungere som forsterkere på de positive faktorene i arbeidsmiljøet. Positiv psykologi handler mye om de samme elementene som operant betingning (Skinner 1953) tar for seg, ved at det istedenfor å forsterke negativ atferd som for eksempel stress, så forsterkes positiv atferd ved for eksempel å gi gode og konstruktive tilbakemeldinger (Demerouti 2001). I **vedlegg 6** fremgår det i frekvensoversikten i dimensjonen tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt at det er langt flere som rapporterer å ofte få tilbakemeldinger når de gjør det bra på jobb, enn motsatt- å få tilbakemeldinger når de ikke strekker til på jobb. Tilbakemeldinger kan virke som positive faktorer for det psykososiale arbeidsmiljøet ved å fokusere på og forsterke det positive i arbeidsmiljøet som man ønsker mer av. Forskning har vist at positive opplevelser øker arbeidstakernes evne til å mestre stress, og kanskje er det derfor spesielt viktig med fokus på tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid der dette kan bære preg av såkalt *høystress arbeid* (Karasek og Theorell 1990) med høye krav og lav kontroll. Men der det også fremgår at sosial støtte kan virke beskyttende som en såkalt buffereffekt (Karasek og Theorell 1990). I tillegg kan tilbakemeldinger bygge opp under tilknytning til arbeidsplassen og reduserer effekten av for store krav (Hakanen, Bakker og Demerouti 2005). Tilbakemeldinger kan virke som en positiv faktor på det psykososiale arbeidsmiljøet, ved at tilbakemeldingen kan fungere som en positiv forsterkning ved positive aspekter ved arbeidsmiljøet som man ønsker mer av. I frekvensfordelingen av datamaterialet fremgår det i figur 4.3 at hovedinntrykket er at de fleste rapporterer om at de sjelden opplever å få tilbakemeldinger på arbeidet sitt, der 26 % av informantene meldte om at de meget sjelden eller aldri og nokså sjelden fikk tilbakemeldinger på arbeidet sitt. Dette kan jo være til ettertanke i henhold til lav grad av opplevd kontroll som jeg gjorde rede for i 5.1. Det kan derfor være interessant å drøfte om tilbakemeldinger virke som en positiv faktor på psykososiale faktorer- som mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid.

Mestringsforventning kan defineres som troen på ens egne evner til å organisere og utføre de handlingene som er nødvendige for å nå bestemte mål (Bandura 1997). Motivasjon og utholdenhet ovenfor aktiviteter, oppgaver og utfordringer en står ovenfor kan påvirkes av om

en har høy eller lav grad av mestringsforventning. Videre skilles det mellom to ulike typer forventninger i henhold til mestring. Resultatforventning innebærer forventninger om hva en vil oppnå gjennom den gitte aktiviteten og effektivitetsforventning handler om forventningene en har om å være i stand til å utføre den bestemte aktiviteten. Disse to ulike forventningene kan ha betydning for motivasjonen og virker inn på både valg av aktiviteter, innsats og utholdenhet (Bandura 1977). Mestringsforventning kan være aktuelt på flere områder i emosjonelt arbeid, men det er særlig i forhold til betydningen av tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid som det er interessant å diskutere hvorvidt tilbakemeldinger kan ha en positiv effekt på mestringsforventningen. Tilbakemeldinger kan som tidligere nevnt virke som en soisoemosjonell støtte og som et effektivt verktøy i henhold til å dele erfaringer og kunnskap på arbeidsplassen. Disse faktorene kan indirekte føre til en mer effektiv jobbutførelse, og videre kanskje til økt mestring av høye emosjonelle krav i emosjonelt arbeid. Dette kan også ha en sammenheng med mestringsforventning. Lav eller høy grad av mestringsforventning og type forventning kan ha betydning for motivasjon, innsats og utholdenhet ovenfor aktiviteter, oppgaver og utfordringer en står ovenfor (Bandura 1997). Forskning viser at høy mestringsforventning blant annet kan bidra til utvikling av gode læringsstrategier og mer selvregulerende atferd. På denne måten kan høy mestringsforventning sies å være en forutsetning for god læringsatferd og at det dreier seg om forventninger som påvirker attribusjoner omkring det å lykkes med en oppgave eller aktivitet (Wormnes og Manger 2005). Attribusjoner omkring det å lykkes handler om hvordan vi tolker årsaker til vår egen og andres atferd (Kaufmann og Kaufmann 2004).

Mestringsforventning og attribusjon, kan også relateres til mestringsperspektivet slik det er fremstilt i refleksjonsverktøyet for emosjonelt arbeid i *hjerte – hode – hender* der mestring blant annet innebærer tro på egen og varig mestring på tross av ulike erfaringer, utfordringer og situasjoner der man ikke har opplevd mestring tidligere (Amble og Gjerberg 2009). Attribusjonsteori beskriver hvordan individets forklaringer, rettferdiggjøringer og unnskyldninger virker inn på motivasjonen (Woolfolk 2006). I figur 2.3 fremgår en oversikt over ulike attribusjonsmønstre etter Weiners (1986) teori om attribusjon. Hovedtrekkene som vil bli diskutert her er at en indre kontrollplassering ved suksess og nederlag vil være fordelaktig for selvoppfatningen. Dette innebærer at egenskaper ved individet selv vil knyttes til årsaken bak suksessen. På denne måten vil ikke bare selvoppfatningen få et løft, men motivasjonen til å utføre samme aktivitet, oppgave eller lignende i fremtiden vil også øke. Så når et individ jobber iherdig og tar i bruk egne ressurser som for eksempel innsats og evner

og lykkes med aktiviteten, vil det være fordelaktig å motta positive tilbakemeldinger på dette. Tilbakemeldinger kan her ha en positiv påvirkning på både attribusjon mestringsforventning. Tilbakemeldinger kan virke som en positiv forsterker på resultatforventningen som innebærer forventninger om hva en vil oppnå gjennom den gitte aktiviteten. Dette innebærer at resultatforventningen ovenfor samme aktivitet ved en senere anledning kan være å motta en positiv tilbakemelding og virke motiverende i så måte. Tilbakemeldinger kan gjennom denne type attribusjon også virke inn på effektivitetsforventningen som handler om forventningene en har om å være i stand til å utføre den bestemte aktiviteten ved en senere anledning. Måten tilbakemeldinger kan virke som en positiv faktor i denne sammenheng, er at tilbakemeldingen kan forsterke den opplevde suksessen ved å bekrefte den indre kontrollplasseringen ved suksessen. Dette innebærer at egenskaper ved individet selv vil knyttes til årsaken bak suksessen og tilbakemeldingen kan kanskje bidra til at forventningene en har om å være i stand til å utføre den bestemte aktiviteten ved en senere anledning, styrkes gjennom tilbakemeldingen. Å attribuere til indre forhold ved nederlag, trenger nødvendigvis ikke å være noe negativt for selvoppfatningen. For attribueres det til indre kontrollerbare forhold som innsats- kan det føre til en tro på mestring av den samme aktiviteten i fremtiden bare det legges ned mer innsats. Forklares nederlaget med indre og ukontrollerbare årsaker, vil antageligvis motivasjonen for å gjennomføre den samme aktiviteten i fremtiden avta. Når nederlag derimot attribueres til ytre ukontrollerbare forhold, beskyttes selvoppfatningen ved at årsaken til nederlaget ikke er individet selv, men ytre omstendigheter som for eksempel uflaks. Selv om selvoppfatningen beskyttes ved en slik tankegang, vil det ikke være særlig gunstig for motivasjonen i henhold til å prestere på samme område i fremtiden. Dette innebærer at attribusjon av nederlag til ytre forhold en ikke har kontroll over, samtidig vil gi liten tro på at en kan påvirke situasjonen i fremtiden. Et slikt attribusjonsmønster kan føre til at læring og utvikling stagnerer. Attribuerer man til ytre, men kontrollerbare forhold, som for eksempel tilgjengelige hjelpemidler- vil dette være en mer gunstig måte å tenke på. Da vil man antageligvis utvikle en sterkere tro på at man kan mestre på samme område i fremtiden, dersom man har de rette hjelpemidlene tilgjengelig (Wormnes og Manger 2005).

Tilbakemeldinger kan i slike tilfeller virke som en positiv faktor på arbeidsmiljøet, der tilbakemeldinger kan forsterke de attribusjonsmønstrene som er mest hensiktsmessig at arbeidstakerne innehar i emosjonelt arbeid, spesielt i henhold til de aktiviteter og arbeidsoppgaver som er knyttet til høye emosjonelle krav. I tillegg er emosjonelt arbeid preget av, som jeg blant annet har gjort rede for i 2.2.2, belastninger som i denne

sammenhengen innebærer at kravene oppleves for høye ut ifra den enkeltes opplevelse av kontroll over å kunne yte maksimalt i henhold til de emosjonelle kravene en står ovenfor i arbeidet. Måten man attribuerer suksess eller nederlag i henhold til det å mestre disse emosjonelle kravene, kan være særlig viktig i yrker mer mye emosjonelt arbeid. Da dette kan påvirke blant annet stress og mestringsforventning. Tilbakemeldinger kan i denne forbindelse virke som en positiv faktor som kan forsterke både fordelaktig mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid.

5.4 Avslutning

I hvilken grad blir studiens problemstilling ”*hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?*” besvart gjennom diskusjonen av de tre underproblemstillingene ovenfor? Om den ikke blir besvart, så blir den belyst- såpass kan jeg konkludere med. Innledningsvis i kapittel 2 presenterte jeg studiens teoretiske grunnlag i figur 2.1 der det kommer frem at jeg vil ta for meg de ulike teoretiske momentene i henhold til prinsippene for teorien om triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) som ble presentert i 2.1.1. I tråd med det sosialkognitive perspektivet, som er hovedperspektivet i denne studien, så ble studiens teoretiske og empiriske grunnlag forsøkt belyst gjennom et sosialt kognitivt perspektiv. Det sosialkognitive perspektivet, slik jeg gjorde rede for i 2.1, fokuserer på hvordan individet utvikler kunnskap, ferdigheter, strategier og følelser gjennom interaksjon og observasjon av andre. Dette teoretiske perspektivet konkluderer med at atferd er et resultat av individets interaksjon med miljøet, som innebærer at individets tanker, mål, tro og verdier styrer den individuelle atferden (Pintrich og Schunk 2002). Figur 2.1 som viser hvilken tilnærming jeg har i henhold til å belyse studiens problemstilling, representerer flere av de viktigste momentene i henhold til det sosialkognitive perspektivet, der det i denne studien var et ønske å kunne studere aktuelle sammenhenger mellom studiens sentrale momenter som toveis og ikke lineær i henhold til modellen om triadisk resiprok determinisme. Det sosialkognitive perspektivet har vært et hovedperspektiv i oppgaven, selv om jeg har trukket på forskere som kan oppfattes å tilhøre andre teoretiske retninger, mange vil for eksempel hevde at Bandura er forankret i behaviorismen. Triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) innebærer i korte trekk hvordan de atferdsmessige, personlige og miljømessige faktorene påvirker og påvirkes av

hverandre i et gjensidig samspill. Påvirkningsretningen, hvilke faktorer som påvirker hverandre, både innenfor rammene av de ulike faktorene og faktorene seg i mellom, kan være så mangt. Jeg har derfor tatt utgangspunkt i modellen og diskutert de ulike faktorene spesifikt i henhold til problemstillingen *"hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?"*. Uten klare forventninger om påvirkningsretning mellom faktorene eller innad i de ulike faktorene, har jeg i denne studien primært vært interessert i å undersøke sammenhengene mellom opplevd krav, kontroll, tilbakemeldinger og emosjonelt arbeid. Det er viktig å påpeke at de sammenfatninger jeg foretar meg her, er på grunnlag av en mindre studie gjennomført i to sykehjem.

På bakgrunn av studiens teoretiske og empiriske grunnlag, kan det i den første underproblemstillingen *"hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll?"* som ble diskutert i 5.1 se ut som at sammenhengen mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll kan være at høye krav og lite kontroll kan være typiske kjennetegn for emosjonelt arbeid. Videre kan det være en tendens at kravene i emosjonelt arbeid ofte er såkalte emosjonelle krav som oppleves særlig høye- og at kombinasjonen høye krav og lite kontroll i emosjonelt arbeid kan være belastende.

I studiens andre underproblemstilling *"hvilken sammenheng er det mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger?"* som ble diskutert i 5.2 er det også tatt utgangspunkt i både det teoretiske og empiriske grunnlaget i studien. Det kan se ut som at det er en sammenheng mellom emosjonelt arbeid og tilbakemeldinger ved at tilbakemeldinger kan virke som en soisoemosjonell støtte i emosjonelt arbeid som gjerne preges av høye emosjonelle krav. Men det kan også virke som at tilbakemeldinger kan virke som et effektivt verktøy i henhold til å dele erfaringer og kunnskap på arbeidsplassen, som kan føre til en mer effektiv jobbutførelse, og videre kanskje til økt mestring av høye emosjonelle krav i emosjonelt arbeid.

"Kan tilbakemeldinger virke som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid?" lød den tredje og siste underproblemstillingen som ble diskutert i 5.3. Denne underproblemstillingen ble forsøkt besvart med utgangspunkt i studiens teoretiske grunnlag og empiriske funn presentert i 5.1 og 5.2. Med utgangspunkt i tilbakemeldingers funksjon som en positiv faktor på mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid, kan det virke som at tilbakemeldinger kan ha en positiv funksjon som kan forsterke både fordelaktig mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid.

I henhold til teorien om triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) presentert i figur 2.1 og 2.1.1 kan det se ut som at sammenhengen mellom emosjonelt arbeid, krav og kontroll som miljømessige faktorer, kan være at høye krav og lite kontroll kan være typiske kjennetegn for emosjonelt arbeid. Videre kan det være en tendens at kravene i emosjonelt arbeid ofte er såkalte emosjonelle krav som oppleves særlig høye- og at kombinasjonen høye krav og lite kontroll i emosjonelt arbeid kan være belastende. Her kommer det tydelig frem at psykososiale faktorer som krav og kontroll kan bli påvirket, men også påvirke emosjonelt arbeid i et gjensidig samspill innad i de miljømessige faktorene.

Videre kan det se ut som at det er en sammenheng mellom emosjonelt arbeid som miljømessig faktor og tilbakemeldinger som atferdsmessig faktor ved at tilbakemeldinger kan virke som en sosioemosjonell støtte i emosjonelt arbeid som gjerne preges av høye emosjonelle krav. Men det kan også virke som at tilbakemeldinger kan virke som et effektivt verktøy i henhold til å dele erfaringer og kunnskap på arbeidsplassen, som kan føre til en mer effektiv jobbutførelse, og videre kanskje til økt mestring, som i denne studien presenterer deler av de personlige faktorene, av høye emosjonelle krav i emosjonelt arbeid. Av dette resonnementet kommer det tydelig frem hvordan sammenhengene mellom miljømessige, atferdsmessige og personlige faktorer kan påvirke hverandre i et gjensidig samspill gjennom henholdsvis emosjonelt arbeid, tilbakemeldinger og mestringsforventning.

Det kan også virke som at tilbakemeldinger som atferdsmessig faktor kan ha en positiv virkning på mestringsforventning og attribusjon som personlige faktorer i emosjonelt arbeid som miljømessig faktor, der det kan virke som at tilbakemeldinger kan forsterke både fordelaktig mestringsforventning og attribusjon i emosjonelt arbeid. Dette er også et eksempel på hvordan sammenhengene mellom de ulike faktorene kan studeres i henhold til teorien om triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) der tilbakemeldinger som atferdsmessig faktor kan påvirke personlige faktorer som mestringsforventning og attribusjon i en tredje faktor- emosjonelt arbeid som miljømessig faktor.

Problemstillingen *”hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid”* er her forsøkt belyst empirisk og teoretisk. I tråd med prinsippene for triadisk resiprok determinisme (Bandura 1987) kan sammenhengen mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid synes å være et gjensidig

samspill, der disse momentene både kan påvirke og påvirkes av hverandre. Studiens aktualitet har vært som jeg nevnte innledningsvis i introduksjonen, at masteroppgaven gjennomføres i samarbeid med Arbeids- og sosialdepartementet og prosjektet "Friske arbeidsplasser" der dette innebærer at departementet blant annet ønsker økt innsikt på hva som kan bidra til å skape et godt arbeidsmiljø. Med problemstillingen *"hvilken sammenheng kan det være mellom opplevd krav, kontroll og tilbakemeldinger i emosjonelt arbeid?"* har jeg forsøkt å belyse hvordan positive tilbakemeldinger kan virke forsterkende på de positive faktorene ved det psykososiale arbeidsmiljøet i emosjonelt arbeid. Videre kan det også tyde på at støttende tilbakemeldinger kan virke som en sosioemosjonell støtte i henhold til de emosjonelle kravene i emosjonelt arbeid. Men det er igjen viktig å påpeke at slutningene som trekkes i denne sammenheng omkring emosjonelt arbeid, er på grunnlag av en mindre studie gjennomført i to sykehjem.

Litteraturliste

Aakerøe, K. (2009): *Samspill i organisasjoner. Om utvikling og bruk av menneskelige ressurser*. Oslo: Cappelen akademisk forlag.

Amble, N. (2010): Når smilet er arbeid – om rytme og bærekraft i arbeid med mennesker. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 12. 3. 40-56.

Amble, N. og Gjerberg, E. (2009): Hjerte – hode – hender. Et refleksjonsverktøy for mestring i pleie og omsorgstjenesten. 2. Utgave. *Arbeidsforskningsinstituttet AS*. 7-53.

Arbeids- og sosialdepartementet (2016): *Målene om et mer inkluderende arbeidsliv – status og utviklingstrekk. Rapport 2016. Rapportering fra faggruppen for IA-avtalen, juni 2016*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/malene-om-et-mer-inkluderende-arbeidsliv--status-og-utviklingstrekk.-rapport-2016/id2506453/> (12.11.16)

Arbeids- og sosialdepartementet (2017): *Hva er inkluderende arbeidsliv?* https://www.regjeringen.no/no/tema/arbeidsliv/arbeidsmiljo-og-sikkerhet/inkluderende_arbeidsliv/ia-avtalen-2014-18/hva-er-ia/id2344635/ (22.03.17)

Bandura, A. (1997): *Self-efficacy. The exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company.

Berglund, F. (2004): Indekskonstruksjon: Kun et spørsmål om teknikk? En empirisk gjennomgang. *Tidsskrift for samfunnsforskning*. 45, 3. 567-586.

Brotheridge, C. og Grandey, A. (2002): Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior* 60, 17-39.

De Castro, A., Curbow, B., Agnew, J., Haythornthwaite, J. og Fitzgerald, S. (2006): Measuring Emotional Labor Among Young Workers. Refinements of the Emotions at Work Scale. *AAOHN Journal*. 43, 4. 185-189.

Demerouti, E., Bakker, A., Jonge, J., Janssen, P. og Schaufeli, W. (2001): Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27. 279-286

Einarsen, S. og Skogstad, A. (2011): *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer*. Bergen: Fagbokforlaget.

Hovdhaugen, E., Aamodt, P., Reymert, I. og Stensaker, B.: Indikatorer på kvalitet i høyere utdanning. *Arbeidsnotat 2016:3*. Oslo: Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning. 3-67.

Kaufmann, G. og Kaufmann, A. (2004): *Psykologi i organisasjon og ledelse*. 3. Utgave. Bergen: Fagbokforlaget.

Kaufmann, G. og Kaufmann, A. (2015): *Psykologi i organisasjon og ledelse*. 5. Utgave. Bergen: Fagbokforlaget.

Larsen, R. Og Buss, D. (2008): *Personality Psychology. Domains of Knowledge About Human Nature. Third Edition*. New York: McGraw-Hill Companies.

Lillemyr, O. (2007): *Motivasjon og selvforståelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Lund, T. (2002): *Innføring i forskningsmetodologi*. Oslo: Unipub.

Maehr, M., Karabenick, S. og Urdan, T. (2008): *Advances in motivation and achievement. Social psychological perspectives*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited.

Mordal, T. (2000): *Som man spør får man svar*. Oslo: Universitetsforlaget.

Pintrich, P. Og Schunk, D. (2002): *Motivation in education. Theory, research and applications 2nd edition*. Ohio: Merrill Prentice Hall.

Ringdal, K. (2013): *Enhet og mangfold*. Bergen: Fagbokforlaget.

Saksvik, P. (2011): *Arbeids- og organisasjonspsykologi. Aktuelle tema til inspirasjon for et bedre arbeidsliv*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Seligman, M. og Csikszentmihalyi, M. (2000): Positive psychology. An introduction. *The American psychologist*, Vol. 55. 5-14.

Spurkeland, J. (2011): *Prestasjonshjelp- hvordan gjøre andre gode?* Oslo: Universitetsforlaget.

Spurkeland, J. (2012): *Relasjonskompetanse. Resultater gjennom samhandling*. Oslo: Universitetsforlaget.

Statens Arbeidsmiljøinstitutt (2016): *Arbeid og Helse. Årsmagasin*. 1-36.

Statens Arbeidsmiljøinstitutt (2016): *Emosjonelt arbeid og sykefravær. Nyhet 2. Desember 2016*. <https://stami.no/emosjonelt-arbeid-og-sykefravaer/> (20.05.17)

Store Norske Leksikon (2017): *Statistikk*. <https://snl.no/statistikk> (05.11.17)

van der Rijt, J., van de Wiel, M., Van den Bossche, P., Segers, M. og Gijsselaers, W. (2012): Contextual Antecedents of Informal Feedback in the Workplace. *Human Resource Development Quarterly*. 23, 2. Wiley Online Library. 139-280.

Weiner, B. (1986): *An Attributional Theory of Motivation and Emotion*. New York: Springer-Verlag.

Woolfolk, A. (2006): *Pedagogisk psykologi*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Wormnes, B. og Manger, T. (2005): *Motivasjon og mestring. Veier til effektiv bruk av egne ressurser*. Bergen: Fagbokforlaget.

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreundersøkelsen

Vedlegg 2: Informantskriv

Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD

Vedlegg 4: Oversikt over variablene som inngår i de ulike teoretiske dimensjonene

Vedlegg 5: Oversikt over indikatorene som inngår i studiens indekser

Vedlegg 6: Frekvensfordeling over variablene i dimensjonene *krav, kontroll, tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt og emosjonelt arbeid* som danner utgangspunktet for studiens indekser

Vedlegg 1: Spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelse

Formålet med denne spørreundersøkelsen er å finne ut mer av hvordan hjelpepleiere og helsefagarbeidere som jobber på sykehjem opplever arbeidsdagen sin. Spørreundersøkelsen vil blant annet belyse, hvilken betydning tilbakemeldinger kan ha på det psykososiale arbeidsmiljøet i emosjonelt lønnsarbeid, og inngår som datamaterialet i min masteroppgave om emosjonelt lønnsarbeid.

Masteroppgaven gjennomføres i samarbeid med Arbeids- og sosialdepartementet og prosjektet ”Friske arbeidsplasser” i regi av Vitenskapsbutikken ved Universitetet i Oslo. Prosjektet ”Friske arbeidsplasser” står sentralt i henhold til Intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen). ”Friske arbeidsplasser” innebærer at departementet blant annet ønsker økt innsikt på hva som kan bidra til å skape et godt arbeidsmiljø.

Du blir først bedt om å besvare 3 personlige spørsmål. Videre inneholder spørreundersøkelsen 49 spørsmål som omhandler temaene presentert innledningsvis. Spørsmålene besvares ved å krysse av for ett svaralternativ. Svaralternativene består av frekvensen “meget sjelden eller aldri”, “nokså sjelden”, “av og til”, “nokså ofte” eller “meget ofte eller alltid” og ”helt uenig”, ”delvis uenig”, ”verken enig eller uenig”, ”delvis enig” eller ”helt enig”.

Tusen takk for din deltagelse og bidrag til å belyse et viktig arbeid for godt arbeidsmiljø.

Mvh.

Anne-Marthe Næsbu Fjærli, mastergradstudent i pedagogikk ved Universitetet i Oslo.

Kryss av her dersom du samtykker i å delta i denne spørreundersøkelsen:

Ja

Kjønn:

Kvinne

Mann

Alder:

18-30

30-45

45-60

60+

Hvor lenge har du jobbet på denne arbeidsplassen:

Under 1 år

1-5 år

5-10 år

10-15 år

15+ år

1. Opplever arbeidsmengden din ujevn slik at arbeidet hoper seg opp?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

2. Må du arbeide i et høyt tempo?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

3. Har du for mye å gjøre?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

4. Krever arbeidet ditt raske avgjørelser?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

5. Krever arbeidet ditt maksimal oppmerksomhet?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

6. Krever arbeidet ditt kompliserte avgjørelser?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

7. Er arbeidsoppgavene dine for vanskelige for deg?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

8. Utfører du arbeidsoppgaver som du trenger mer opplæring for å gjøre?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

9. Er arbeidet ditt utfordrende på en positiv måte?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

10. Ser du på arbeidet ditt som meningsfullt?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

11. Hvis det finnes flere forskjellige måter å utføre arbeidet ditt på, kan du selv velge hvilken fremgangsmåte du skal bruke?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

12. Kan du påvirke mengden av arbeid som blir tildelt deg?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

13. Kan du påvirke avgjørelser om hvilke personer som du skal samarbeide med?

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

14. Kan du påvirke beslutninger som er viktig for ditt arbeid?

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

15. Kan du selv bestemme ditt arbeidstempo?

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

16. Kan du selv bestemme når du skal ta pauser?

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

17. Kan du selv bestemme lengden på pausene dine?

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

18. Det finnes rom for at jeg kan ta egne initiativ i jobben min.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

19. Jeg styrer selv min arbeidssituasjon i den retning jeg ønsker.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

20. Jeg kan selv bestemme hvordan jeg skal organisere arbeidet mitt.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

21. Når jeg mestrer en ny arbeidsoppgave, tenker jeg at det skyldes ren flaks.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

22. Når jeg mestrer en ny arbeidsoppgave, skyldes det mine evner og anlegg.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

23. Hvis jeg ikke mestrer en arbeidsoppgave, skyldes det at oppgaven er for vanskelig for meg.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

24. Dagsformen min påvirker hvordan jeg mestrer nye arbeidsoppgaver.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

25. Hvis jeg ikke mestrer en ny arbeidsoppgave, mestrer jeg den på sikt.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

26. Hvis jeg ikke mestrer en ny arbeidsoppgave, er det ikke noe jeg får gjort med det.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til

Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

27. Jeg får tilbakemeldinger når jeg gjør det bra på jobb.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

28. Jeg får tilbakemeldinger når jeg ikke strekker til på jobb.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

29. Dersom jeg ikke klarer arbeidsoppgavene mine, får jeg sympatiske og forståelsesfulle tilbakemeldinger.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

30. Jeg får presise og direkte tilbakemeldinger som oppleves rettferdige.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

31. Hvis jeg mislykkes i arbeidet mitt, blir jeg irettesatt.

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

32. Når jeg lykkes i arbeidet mitt, opplever jeg anerkjennelse.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

33. Jeg får tilbakemeldinger fra brukere.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

34. Jeg får tilbakemeldinger fra kollegaer.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

35. Jeg får tilbakemeldinger fra nærmeste leder.

Meget sjelden eller aldri
Nokså sjelden
Av og til
Nokså ofte
Meget ofte eller alltid

36. Jeg får tilbakemeldinger fra pårørende.

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

37. Jeg utfører mine faste arbeidsoppgaver, men jeg opplever at det ikke er tilstrekkelig.

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

38. Jeg tenker bevisst på at ressursene ikke alltid strekker til på jobb og det er ikke noe jeg kan gjøre med det.

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

39. Jeg skiller klart mellom jobb og privat, jeg legger fra meg jobberelaterte tanker når jeg ikke er på jobb.

Meget sjelden eller aldri

Nokså sjelden

Av og til

Nokså ofte

Meget ofte eller alltid

De resterende spørsmålene i spørreundersøkelsen endrer svaralternativer til henholdsvis "helt uenig", "delvis uenig", "verken enig eller uenig", "delvis enig" og "helt enig".

40. Jeg oppfører meg som om ingenting plager meg, selv om en bruker gjør meg opprørt eller sint.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

41. Jeg må oppføre meg på en måte som folk forventer at en i min type jobb oppfører seg.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

42. Jeg ønsker at brukerne har inntrykk av at jeg alltid takler alt.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

43. På arbeidsplassen må jeg alltid virke bekymret, selv om jeg ikke er det.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

44. Jeg ønsker at brukerne har inntrykk av at jeg alltid er rolig og ikke stresset.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

45. Når jeg gir råd, må jeg passe på å gjøre det på en hyggelig måte.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

46. Jeg gjør en innsats for å virke interessert i brukernes bekymringer.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

47. Jeg jobber bevisst med å holde meg selv i et godt humør på arbeidsplassen.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

48. Når jeg kommer med forslag, sørger jeg for at jeg gjør det på en hyggelig måte.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

49. Selv om jeg har gjort mitt beste i løpet av arbeidsdagen, kan jeg oppleve å ha dårlig samvittighet.

Helt uenig

Delvis uenig

Verken enig eller uenig

Delvis enig

Helt enig

Vedlegg 2: Informantskriv.

Hei!

Jeg er masterstudent ved Institutt for Pedagogikk ved Universitetet i Oslo og i forbindelse med arbeidet på masteroppgaven min sender jeg ut en elektronisk spørreundersøkelse. Formålet med denne spørreundersøkelsen er å finne ut mer av hvordan hjelpepleiere og helsefagarbeidere som jobber på sykehjem, opplever arbeidsdagen sin. Spørreundersøkelsen har til hensikt å belyse hvilken betydning tilbakemeldinger kan ha på det psykososiale arbeidsmiljøet i emosjonelt lønnsarbeid.

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Prosjektet og rapporteringen skal etter planen være avsluttet innen 20.03.2019 og innsamlet data vil på dette tidspunktet bli slettet.

Vedlagt ligger en lenke til den elektroniske spørreundersøkelsen.

Spørreundersøkelsen: <https://nettskjema.uio.no/answer/78195.html>

Med vennlig hilsen

Anne-Marthe Næsbu Fjærli
Masterstudent i pedagogikk
amfjaerl@student.uv.uio.no

Leif Christian Lahn
Veileder
l.c.lahn@iped.uio.no

Vedlegg 3: Godkjenning fra NSD



Leif Christian Lahn
Institutt for pedagogikk Universitetet i Oslo
Postboks 1092 Blindern
0317 OSLO

Vår dato: 12.12.2016

Vår ref: 51133 / 3 / STM

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 16.11.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

<i>51133</i>	<i>Emosjonelt lønnsarbeid</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Leif Christian Lahn</i>
<i>Student</i>	<i>Anne-Marthe Næsbru Fjærli</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

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

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

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

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 20.03.2019, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Siri Tenden Myklebust

Kontaktperson: Siri Tenden Myklebust tlf: 55 58 22 68

Vedlegg: Prosjektvurdering

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

Vedlegg 4: Oversikt over variablene som inngår i de ulike teoretiske dimensjonene

	KRAV
V1	Opplevs arbeidsmengden din ujevn slik at arbeidet hopper seg opp?
V2	Må du jobbe i et høyt tempo?
V3	Har du for mye å gjøre?
V4	Krever jobben din raske avgjørelser?
V5	Krever jobben din maksimal oppmerksomhet?
V6	Krever jobben din kompliserte avgjørelser?
V7	Er arbeidsoppgavene dine for vanskelige for deg?
V8	Utfører du arbeidsoppgaver som du trenger mer opplæring for å gjøre?
V9	Er jobben din utfordrende på en positiv måte?
V10	Ser du på jobben din som meningsfull?
	KONTROLL
V11	Hvis det finnes flere måter å utføre jobben din på, kan du selv velge hvilken fremgangsmåte du skal bruke?
V12	Kan du påvirke mengden av arbeid som blir tildelt deg?
V13	Kan du påvirke avgjørelser om hvilke personer du skal samarbeide med?
V14	Kan du påvirke beslutninger som er viktige for dine arbeidsoppgaver?
V15	Kan du selv bestemme ditt arbeidstempo?
V16	Kan du selv bestemme når du skal ta pauser?
V17	Kan du selv bestemme lengden på pausene dine?
V18	Det finnes rom for at jeg kan ta egne initiativ i jobben min
V19	Jeg styrer selv min arbeidssituasjon i den retning jeg ønsker
V20	Jeg kan selv bestemme hvordan jeg skal organisere arbeidsoppgavene mine
	ATTRIBUSJON
V21	Når jeg mestrer en ny arbeidsoppgave, tenker jeg at det skyldes ren flaks
V22	Når jeg mestrer en ny arbeidsoppgave, skyldes det mine evner og anlegg
V23	Hvis jeg ikke mestrer en arbeidsoppgave, skyldes det at oppgaven er for vanskelig for meg
V24	Dagsformen min påvirker hvordan jeg mestrer nye arbeidsoppgaver
V25	Hvis jeg ikke mestrer en ny arbeidsoppgave, mestrer jeg den på sikt
V26	Hvis jeg ikke mestrer en ny arbeidsoppgave, er det ikke noe jeg får gjort med det
	TILBAKEMELDINGER JEG FÅR PÅ ARBEIDET MITT
V27	Jeg får tilbakemeldinger når jeg gjør det bra på jobb
V28	Jeg får tilbakemeldinger når jeg ikke strekker til på jobb
V29	Dersom jeg ikke klarer å utføre arbeidsoppgavene mine, får jeg sympatiske og forståelsesfulle tilbakemeldinger
V30	Jeg får presise og direkte tilbakemeldinger som oppleves rettferdige
V31	Hvis jeg mislykkes på jobb, blir jeg irettesatt
V32	Når jeg lykkes i jobben min, opplever jeg anerkjennelse
	TILBAKEMELDINGER FRA ULIKE AKTØRER
V33	Jeg får tilbakemeldinger fra brukere
V34	Jeg får tilbakemeldinger fra kollegaer
V35	Jeg får tilbakemeldinger fra nærmeste leder
V36	Jeg får tilbakemeldinger fra pårørende
	EMOSJONELT ARBEID

V40	Jeg oppfører meg som om ingenting plager meg, selv om en bruker gjør meg opprørt eller sint
V41	Jeg må oppføre meg på en måte som folk forventer at en i min type jobb oppfører seg
V42	Jeg ønsker at brukerne har inntrykk av at jeg alltid takler alt
V43	Når jeg er på jobb må jeg alltid virke bekymret, selv om jeg ikke er det
V44	Jeg ønsker at brukerne har inntrykk av at jeg alltid er rolig og ikke stresset
V45	Når jeg gir råd, må jeg passe på å gjøre det på en hyggelig måte
V46	Jeg gjør en innsats for å virke interessert i brukernes bekymringer
V47	Jeg jobber bevisst med å holde meg selv i et godt humør når jeg er på jobb
V48	Når jeg kommer med forslag, sørger jeg for at jeg gjør det på en hyggelig måte

Vedlegg 5: Oversikt over indikatorene som inngår i studiens indekser

	KRAV
1	Opplevs arbeidsmengden din ujevn slik at arbeidet hopper seg opp?
2	Må du jobbe i et høyt tempo?
3	Har du for mye å gjøre?
4	Krever jobben din raske avgjørelser?
6	Krever jobben din kompliserte avgjørelser?
7	Er arbeidsoppgavene dine for vanskelige for deg?
8	Utfører du arbeidsoppgaver som du trenger mer opplæring for å gjøre?
	KONTROLL
11	Hvis det finnes flere måter å utføre jobben din på, kan du selv velge hvilken fremgangsmåte du skal bruke?
12	Kan du påvirke mengden av arbeid som blir tildelt deg?
13	Kan du påvirke avgjørelser om hvilke personer du skal samarbeide med?
14	Kan du påvirke beslutninger som er viktige for dine arbeidsoppgaver?
15	Kan du selv bestemme ditt arbeidstempo?
18	Det finnes rom for at jeg kan ta egne initiativ i jobben min
19	Jeg styrer selv min arbeidssituasjon i den retning jeg ønsker
20	Jeg kan selv bestemme hvordan jeg skal organisere arbeidsoppgavene mine
	TILBAKEMELDINGER JEG FÅR PÅ ARBEIDET MITT
27	Jeg får tilbakemeldinger når jeg gjør det bra på jobb
29	Dersom jeg ikke klarer å utføre arbeidsoppgavene mine, får jeg sympatiske og forståelsesfulle tilbakemeldinger
30	Jeg får presise og direkte tilbakemeldinger som oppleves rettferdige
32	Når jeg lykkes i jobben min, opplever jeg anerkjennelse
	EMOSJONELT ARBEID
46	Jeg gjør en innsats for å virke interessert i brukernes bekymringer
47	Jeg jobber bevisst med å holde meg selv i et godt humør når jeg er på jobb
48	Når jeg kommer med forslag, sørger jeg for at jeg gjør det på en hyggelig måte

Vedlegg 6: Frekvensfordeling over variablene i dimensjonene *krav*, *kontroll*, *tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt* og *emosjonelt arbeid* som danner utgangspunktet for studiens indekser

Dimensjonen <i>krav</i>							
Nummer	Spørsmål	Meget sjelden eller aldri	Nokså sjelden	Av og til	Nokså ofte	Meget ofte eller alltid	N = 100%
1	Oppleves arbeidsmengden din ujevn slik at arbeidet hopper seg opp?	10	11	41	33	6	84
2	Må du jobbe i et høyt tempo?	1	2	33	48	16	82
3	Har du for mye å gjøre?	1	7	40	35	16	82
4	Krever jobben din raske avgjørelser?		4	38	42	17	72
5	Krever jobben din maksimal oppmerksomhet?	1	4	8	28	60	79
6	Krever jobben din kompliserte avgjørelser?	4	13	54	22	7	82
7	Er arbeidsoppgavene dine for vanskelige for deg?	35	34	31			83
8	Utfører du arbeidsoppgaver som du trenger mer opplæring for å gjøre?	26	33	29	7	5	84
9	Er jobben din utfordrende på en positiv måte?	3	4	30	47	17	81

10	Ser du på jobben din som meningsfull?	2	4	4	26	65	82
<i>Dimensjonen kontroll</i>							
Nummer	Spørsmål	Meget sjelden eller aldri	Nokså sjelden	Av og til	Nokså ofte	Meget ofte eller alltid	N = 100%
11	Hvis det finnes flere måter å utføre jobben din på, kan du selv velge hvilken fremgangsmåte du skal bruke?	1	4	35	35	25	83
12	Kan du påvirke mengden av arbeid som blir tildelt deg?	13	31	25	29	3	77
13	Kan du påvirke avgjørelser om hvilke personer du skal samarbeide med?	32	25	25	11	7	81
14	Kan du påvirke beslutninger som er viktige for dine arbeidsoppgaver?	5	16	46	30	4	81
15	Kan du selv bestemme ditt arbeidstempo?	14	24	27	27	9	81
16	Kan du selv bestemme når du skal ta pauser?	11	25	30	24	10	80
17	Kan du selv bestemme lengden på pausene dine?	55	18	18	6	4	80
18	Det finnes rom for at jeg kan ta egne initiativ i jobben min	4	8	27	35	27	79

19	Jeg styrer selv min arbeidssituasjon i den retning jeg ønsker	6	20	32	38	4	81
20	Jeg kan selv bestemme hvordan jeg skal organisere arbeidsoppgavene mine	4	6	31	44	15	78
Dimensjonen <i>tilbakemeldinger jeg får på arbeidet mitt</i>							
Nummer	Spørsmål	Meget sjelden eller aldri	Nokså sjelden	Av og til	Nokså ofte	Meget ofte eller alltid	N = 100%
27	Jeg får tilbakemeldinger når jeg gjør det bra på jobb	5	13	45	27	10	78
28	Jeg får tilbakemeldinger når jeg ikke strekker til på jobb	31	31	25	10	4	81
29	Dersom jeg ikke klarer å utføre arbeidsoppgavene mine, får jeg sympatiske og forståelsesfulle tilbakemeldinger	26	28	27	11	9	82
30	Jeg får presise og direkte tilbakemeldinger som oppleves rettferdige	12	18	39	26	5	82
31	Hvis jeg mislykkes på jobb, blir jeg irettesatt	31	43	21	5		83
32	Når jeg lykkes i jobben min, opplever jeg anerkjennelse	6	15	41	30	9	81
Dimensjonen <i>emosjonelt arbeid</i>							

Nummer	Spørsmål	Helt uenig	Delvis uenig	Verken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	N = 100%
40	Jeg oppfører meg som om ingenting plager meg, selv om en bruker gjør meg opprørt eller sint	7	11	13	44	24	82
41	Jeg må oppføre meg på en måte som folk forventer at en i min type jobb oppfører seg	7	2	5	29	57	83
42	Jeg ønsker at brukerne har inntrykk av at jeg alltid takler alt	5	6	19	31	39	80
43	Når jeg er på jobb må jeg alltid virke bekymret, selv om jeg ikke er det	68	10	15	6	1	82
44	Jeg ønsker at brukerne har inntrykk av at jeg alltid er rolig og ikke stresset	7	1	4	26	62	80
45	Når jeg gir råd, må jeg passe på å gjøre det på en hyggelig måte	6		4	15	76	82
46	Jeg gjør en innsats for å virke interessert i brukernes bekymringer	5	1	10	17	67	79
47	Jeg jobber bevisst med å holde meg selv i et godt humør når jeg er på jobb	3		11	24	62	81

48	Når jeg kommer med forslag, sørger jeg for at jeg gjør det på en hyggelig måte	4	1	5	24	66	80
----	--	---	---	---	----	----	----

