

MASTEROPPGAVE

**Helse og empowerment
2013**

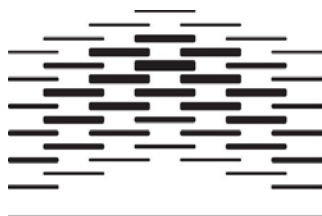
MEDMENNESKELIGHET OG KOMMERSIALISERING

-ET PARADOKS

**En kvalitativ studie av gravferdskonsulenters opplevelse
av eget yrke**

Ingrid Rachel Strand Finstad

**Fakultet for helsefag
Institutt for helse, ernæring og ledelse**



**HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS**

ABSTRACT

Background: In The white paper No. 26 (1999-2000) on public health policy emphasizes the participation of the employee as one of the main messages. Through participation in their own work, as well as helping relatives to participate planning the funeral, the funeral agent obtain influence on work related tasks as well as shown and used its expertise. Participation may seem burnout prevention related to job stress and is also a part of the empowerment process (Ronæss, 2002; Tveiten, 2008).

Aim: This study aims to develop knowledge and greater understanding of funeral agent's experience of their own profession.

Study theme: A qualitative study of funeral agent's experience of their profession.

Method: A qualitative research design that uses qualitative research interview with eight funerals agents, including one pilot interview.

Key words: Empowerment, funeral agent, relatives, stress, social relations, prevention, work satisfaction, control, demand, compassion, commercialization, habitus, mastery and work motivation.

Findings: The study shows a group of professions where the need for control is highly present. This can be seen from the desire to do their work flawlessly. The profession is divided between taking care of relatives of the deceased one, and recovering enough income for the funeral bureau. Most of Stress is revealed directly and indirectly from economic gaining for the bureau. Consequences for the funeral agent are higher work pressure, time pressure and sometimes very though psychic challenges. The sales part is not giving work satisfaction, but seem as one necessary part of the work. The funeral agent is getting most of work satisfaction from social relations, the feeling of being useful and obtaining feeling of mastery. This generate work motivation for the funeral agent.

Conclusion: Funeral agents and their description of what increase work satisfaction and work stress, might generate greater understanding for the profession. Intern and extern Locus of control, the ability of taking control, and what generate burnout and death anxiety at funeral agents needs further study.

Number of Words: 26 727

SAMMENDRAG

Bakgrunn: I Stortingsmelding Nr 26 (1999-2000) om folkehelsepolitikk fremheves medvirkning fra den som skal tas hånd om som et av hovedbudskapene. Gjennom medvirkning på egne arbeidsoppgaver, opplever konsulenten å få brukt seg selv og sin ekspertise. Ekspertisen er viktig når pårørende skal medvirke i utforming av begravelse. Medvirkning og innflytelse på egen arbeidsdag kan forebygge utbrenthet relatert til jobbstress og er også en del av empowermentprosessen (Ronæss, 2002; Tveiten, 2008).

Hensikt: Studien har til hensikt å utvikle kunnskap og økt forståelse for gravferdskonsulenters opplevelse av eget yrke.

Studiens tema: Opplevelse av eget yrke. En kvalitativ studie av gravferdskonsulenters opplevelse av eget yrke.

Metode: Et kvalitativt forskningsdesign, der det er brukt kvalitativt forskningsintervju av åtte gravferdskonsulenter i arbeid, inkludert et pilot intervju.

Nøkkelord: Empowerment, gravferdskonsulent, pårørende, stress, sosiale relasjoner, forebygging, arbeidstilfredshet, kontroll, krav, medmenneskelighet, kommersialisering, habitus, mestring og arbeidsmestring.

Funn: Funn fra studien viser til en yrkesgruppe som har et behov for kontroll i arbeidet. Dette sees gjennom ønsket om å utføre arbeidsoppgavene feilfritt. Yrkesgruppen er delt mellom å ta vare på pårørende til den avdøde og få nok inntekter til begravelsesbyrået. Det meste av arbeidsstress fremmes direkte og indirekte gjennom at byrået skal tjenepenger. Konsekvensene for gravferdskonsulenten er høyere arbeidspress, tidspress og tidvis harde psykiske påkjenninger. Salgsdelen i yrket sees på som en nødvendig, og fremmer ikke i arbeidsglede. Arbeidsglede blir fremmet gjennom å møte pårørende, følelsen av å være nyttig og oppnå mestringsfølelse. Dette genererer arbeidsmotivasjon for gravferdskonsulenten.

Avslutning: gravferdskonsulenter og deres beskrivelser av hva som fremmer arbeidsglede og arbeidsstress, kan generere ny kunnskap om yrkesgruppen. Intern og ekstern Locus of control, evnen til å ta kontroll og hva som fremmer utbrenthet og dødsangst hos gravferdskonsulenten kan være formål for forskning.

Antall ord: 26 727

FORORD

Tiden som er gått med til denne studien har bidratt med mye interessant kunnskap og vært en utrolig lærerik og frustrerende prosess. Det er mange som fortjener en takk for muligheten til å kunne gjennomføre dette prosjektet.

Først vil jeg takke alle informantene som gav meg innpass i sin travle arbeidssituasjon og fortalte villig og åpent om sin opplevelse av yrket sitt.

Takk til min veileder, Mette Holme Ingeberg som har gitt meg tilbakemeldinger, innspill realitetsorienteringer og tips gjennom perioden oppgaven er skrevet.

Takk til gode medstudenter, spesielt Anne-Line, Henriethe, Cathrine og Emily for refleksjoner, innspill og støtte i oppoverbakke og i nedoverbakke.

Takk til min gode bror Eivind for falkeblikk, struktur og realitetsorientering. Du er ordening og reda!

Til sist, tusen takk til min kjære mann Esten og døtre Aurora og Isolde Olava! Dere har gjennom hele prosessen vært tilstede moralsk, støttende og oppmuntrende og avkoblende i en til tider stressende og frustrerende hverdag! Dere har vært mine aller beste og mest nødvendige støttespillere under denne prosessen, og jeg er utrolig takknemlig for å være så heldig å ha dere som familie! Hurra for dere!

Ingrid Rachel Strand Finstad

Jessheim, 01.mai 2013

INNHALDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING	1
1.1	BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA	1
1.2	PROBLEMSTILLING OG FORSKNINGSSPØRSMÅL.....	3
1.3	HENSIKT OG FORMÅL	3
1.4	AVGRENSNING	3
1.5	STRUKTUR.....	3
2	TEORI	5
2.1	SENTRAL FORSKNING OG TEORI I STUDIEN	5
2.2	EMPOWERMENT	6
2.3	Å VÆRE GRAVFERDSKONSULENT.....	7
2.3.1	Utdanning og organisering	7
2.3.2	Utforming av gravferdsbransjen.....	8
2.3.3	Arbeidsoppgaver.....	9
2.3.4	Pårørende og begravelserbyrået.....	10
2.4	STRESS.....	10
2.5	SOSIALE STØTTE	12
2.6	FOREBYGGING	13
2.6.1	Pårørende og forebygging	14
2.7	ARBEIDSTILFREDSHET	15
2.8	KONTROLL I ARBEIDET	16
2.9	KRAV.....	17
2.10	MEDMENNESKELIGHET OG KOMMERSIALISERING	17
2.11	HABITUS	18
2.12	OPPSUMMERING AV TEORI	19
3	METODE	21
3.1	VALG AV METODE.....	21
3.2	HERMENEUTIKK	21
3.3	FORSKNINGSDESIGN.....	22
3.4	INNHEMING AV DATA	23
3.5	INTERVJU	24
3.5.1	Utvalg.....	24

3.5.2	Forberedelse av intervju.....	25
3.5.3	Gjennomføring av intervju.....	26
3.5.4	Transkribering og analyse.....	27
3.6	ETISKE ASPEKTER	30
3.6.1	Påvirkning under intervjuet	31
3.6.2	Utnyttelse av pårørende.....	32
3.7	VALIDITET	33
4	FUNN.....	34
4.1	YRKESREFLEKSJONER	34
4.1.1	Bakgrunn for yrkesvalg	35
4.1.2	Yrkesrelaterte egenskaper.....	35
4.1.3	Forventninger til yrket	37
4.1.4	Kontroll i arbeidet.....	38
4.1.5	Oppsummering av yrkesrefleksjoner.....	40
4.2	INNTEKT OG KOSTNAD	41
4.2.1	Byrået skal tjene penger.....	41
4.2.2	Arbeidspress	42
4.2.3	Ydmykhet overfor pårørende	43
4.2.4	Psykiske påkjenninger.....	45
4.2.5	Oppsummering av inntekt og kostnader	47
4.3	ARBEIDSMOTIVASJON.....	47
4.3.1	Sosiale relasjoner.....	47
4.3.2	Å føle seg nyttig	48
4.3.3	Mestring for gravferdskonsulenten.....	49
4.3.4	Oppsummering av arbeidsmotivasjon.....	49
5	DRØFTING.....	51
5.1	KONTROLL.....	51
5.1.1	Ytre kontroll	51
5.1.2	Indre kontroll	52
5.1.3	Tap av kontroll	53
5.1.4	Kontroll og empowerment	54
5.2	GRAVFERDSKONSULENTEN OG BYRÅET	56
5.2.1	Bakgrunn for valg av yrke	56

5.2.2	Roller	57
5.2.3	Salg og etikk	58
5.2.4	Organisering av bedriften	59
5.3	MESTRING	61
5.3.1	Mestring i arbeidet	61
5.3.2	Mestring og makt.....	62
5.3.3	Mestring og Empowerment gjennom relasjoner	63
5.4	KOMPLEKSITET	64
6	AVSLUTNING.....	66
6.1	OPPSUMMERING AV STUDIEN.....	66
6.2	FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING	67
7	REFERANSELISTE	69

OVERSIKT OVER VEDLEGG

VEDLEGG 1. GODKJENNING FRA REK

VEDLEGG 2. GODKJENNING FRA NSD

VEDLEGG 3. FORESPØRSEL OM DELTAKELSE I FORSKNINGSPROSJEKT

VEDLEGG 4. SAMTYKKESKJEMA

VEDLEGG 5. INTERVJUGUIDE

VEDLEGG 6. BILDE FRA ANALYSEPROSESSEN

VEDLEGG 7. UNDERBYGGING AV EN HOVEDKATEGORI

VEDLEGG 8. HOVEDKATEGORIER OG UNDERKATEGORIER

OVERSIKT OVER TABELLER:

TABELL 3.1 OVERSIKT OVER ANTALL SØKEORD

TABELL 3.2 EKSEMPEL PÅ KOMPRIMERING AV UNDERKATEGORI

TABELL 4.1 HOVED -OG UNDERKATEGORIER

1 Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Det finnes en stereotypi om gravferdskonsulenter. De jobber i et miljø fylt av døde kropper og sørgende mennesker sett utenfra. Gravferdskonsulenten er den siste som legger hånd på vår legeme, og alle skal vi en dag få bruk for dem, enten som pårørende eller post mortem. Til tross for at yrkesgruppen aldri blir arbeidsledig og har en gjennomsnittlig lønn, har en vel sjelden fått høre fra barn at det var gravferdskonsulent de ville bli når de ble stor. Yrket er noe mystifisert og lite allmenn kjent. Men de senere årene har en fått et lite innblikk i yrkesgruppen gjennom media. De er fremstilt i TV-serier som "Six feet under" og "Berlinerpoplene". Her får vi møte gravferdskonsulenter som ikke spiller så mye på følelsesregisteret, men virker respektfulle, noe dystre og ikke alt for sosiale.

En undring rundt det paradokset yrkesgruppen fremmer, ble utgangspunktet for studiens tema. Paradokset består i deres håndtering av pårørende til nylig avdøde mennesker samtidig som de innehar en rolle som selger. Medmenneskelighet og kommersialisering blir gjerne to ytterpunkter sett opp mot hva som ligger i begrepene. For å være en god selger, blir kynisme og økonomisk vinning bakgrunn for enhver profesjonell relasjon. For å fremme en god relasjon til pårørende, er tilstedeværelse, ydmykhet og empati noen av egenskapene som det legges vekt på, noe forskjellig fra selgerens ståsted. Hvordan opplever gravferdskonsulentene dette paradokset var noe av undringen til studiens fokus. For å trives i yrket, er det grunn til å tro at de opplever tilfredshet i sin arbeidsdag. Forsker ble undrende til gravferdskonsulenter. Det handler om en yrkesgruppe som møter mennesker i en krisepreget del av livet samtidig som de utfører oppgaver rundt noe som kan oppleves som tabu for utenforstående. Å jobbe med døden gjennom salg av kister, pynting til bisettelse, samtaler med pårørende om døden og den avdøde, samt stell av døde kropper er ikke noe alle og enhver kan utføre. Det er grunn til å spørre seg hvordan denne gruppen opplever yrket sitt. På tross av at det finnes noe tilgjengelig kunnskap om dette temaet, er forskerens nysgjerrighet på hvordan *norske* gravferdskonsulenter opplever yrket sitt. Dette synes å være mindre utforsket, enn generelt de negative konsekvensene av yrket. Disse refleksjonene har vært inspirerende som utgangspunkt for studiens fokus; opplevelse av yrke hos gravferdskonsulenter. Av den grunn var det et ønske å se nærmere på dette i masterprosjektet.

Det var ønskelig å få informanter fra små begravelsesbyråer og fra de store kjedene til studien. Dette for å se om arbeidstilfredshet er sammenfallende med størrelsen på byrået. På grunn av manglende interesse fra de store kjedene, er det bare små byråer som er representert i studien. En motiverende faktor for forskeren er å fremme informasjon om yrkesgruppen gjennom denne studien.

Undringen til yrkesgruppen gikk også på det etiske: er etikken tilstede i deres arbeidshverdag? Utnytter gravferdskonsulentene de sørgedes dårlige samvittighet ved å få de til å velge en dyrere stein, ei finere kiste?

I St.Mld. 16 (2010-2011) om folkehelsepolitikk, avsnitt 4.4, er arbeid og helse fremhevet. For å oppnå god helse spiller deltakelse i arbeidslivet en ganske stor rolle. Undringen til yrkesgruppen omfattet også om gravferdskonsulentene opplever å ha innflytelse og delta i utformingen av arbeidsrelaterte oppgaver.

I St.Mld. nr. 26 (1999-2000) om folkehelsepolitikk, fremheves medvirkning fra den som skal tas hånd om som et av hovedbudskapene. Ved at konsulenten medvirker på egne arbeidsoppgaver opplever han å få brukt sitt autonome jeg, og utbrenthet relatert til jobbstress kan forebygges (Ronæss, 2002; Tveiten, 2008). Videre kan konsulentens ekspertise være med å forebygge posttraumatisk stress for pårørende gjennom å lytte til de, veilede de, samt at de i samhandling med pårørende utformer begravelse for den avdøde. For å øke trivsel på en arbeidsplass og senke kurven for utbrenthet er det viktig at arbeidstakeren opplever å få medvirke i avgjørelsene som omhandler arbeidsrelaterte oppgaver. Medvirkning er også en del av empowermentprosessen. Empowermenttenkningen utgjør en del av tankegangen innen forebyggende og helsefremmende helsearbeid som ble nedskrevet i sluttdokumentet Ottawa Charteret, fra den første internasjonale helsefremmende konferansen i Canada i 1986, (World, Health Organisation, 1986). For at gravferdskonsulentene skal kunne bli empowered og kunne medvirke i egen helsesituasjon, er det viktig at de selv forstår hva som skaper stress, sosiale relasjoner, arbeidstilfredshet, krav og kontroll. Videre løfter Charteret helsefremming og forebygging gjennom å si at “People cannot achieve their fullest health potential unless they are able to take control of those things which determine their health”. Charteret forstås dit hen at en ikke kan oppnå sitt fulle helsepotensial dersom en ikke er i stand til å ta kontroll over de tingene som påvirker helsen. Dersom gravferdskonsulenten ikke er bevisst hva som skaper arbeidstilfredshet, er det vanskelig selv å medvirke rundt riktige valg som fremmer helsen.

Forskeren hadde antakelser om at gravferdskonsulenter hadde en utfordrende arbeidssituasjon. Den største utfordringen var antatt å være kontroversen mellom å være støtte til pårørende og selger samtidig, og for noen pårørende, midt i en krisesituasjon. Videre ble det antatt at yrkesgruppen i stor grad hadde arvet yrket gjennom familiedrevet byrå samt at yrket innebærer mange tunge stunder for arbeidstakeren.

1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Hensikten med studien er å beskrive og undersøke norske gravferdskonsulenters opplevelse av eget yrke. Ut i fra valgt tema er det formulert følgende problemstilling;

Hvordan opplever en gravferdskonsulent sitt yrke?

Det er dannet følgende forskningsspørsmål for å besvare problemstillingen:

1. Hvordan beskriver gravferdskonsulenten sitt yrke?
2. Hva fremmer stress hos gravferdskonsulenten?
3. Hva fremmer arbeidsglede hos gravferdskonsulenten?

1.3 Hensikt og formål

Hensikten med studien er å beskrive og undersøke gravferdskonsulenters opplevelse av eget yrke.

Formålet med studien er å øke forståelsen rundt gravferdskonsulenter som yrkesgruppe. Gravferdskonsulenter representerer en yrkesgruppe som er lite kjent og få snakker om, en åpenhet rundt hvordan de opplever yrket sitt kan gi en bredere forståelse for yrket. Studien synes interessant og lite forsket på og kan derfor bidra med ny innsikt innenfor fagfeltet.

1.4 Avgrensning

Studien er avgrenset til å være en kvalitativ studie, med et halvstrukturert dybdeintervju. Utvalget består av 8 informanter; 2 kvinner og 6 menn, som har jobbet i mer enn to år som gravferdskonsulent ved et begravelsesbyrå i Norge. Forståelse av sentrale begrep som blir lagt til grunn for studien vil bli belyst fortløpende i teksten.

1.5 Struktur

Innledningsvis er det gjort rede for studiens tema, problemstilling, forskningsspørsmål, samt studiens hensikt. Kapittel 2 gir studiens teoretiske referanseramme. Kapittel 3 beskriver

studiens metodologi. I kapittel 4 vil studiens viktigste funn presenteres. I Kapittel 5 drøfter forskeren studiens viktigste funn sett opp mot hva forskning og teori sier. Avslutningsvis, kapittel 6, vil det bli gjort en oppsummering av studiens funn samt forslag til videre forskning.

2 Teori

I dette kapittelet blir det gjort rede for relevant litteratur og nyere forskning relatert til studiens tema. Hovedvekten er lagt på gravferdskonsulenters opplevelse av eget yrke. Dette sees i relasjon til stress, sosial støtte, forebygging, arbeidstilfredshet, kontroll i arbeidet, empowerment, Locus of control samt krav. Bakgrunnen for at akkurat disse temaene er valgt, er at de gir en helhetlig opplevelse av yrket. Temaene som er brukt både i teori og intervju guide er relatert til en modell som heter krav-kontroll-støtte (1970), laget av en amerikansk professor i arbeidsmiljø, Robert Karasek, og en svensk professor i stressforskning Thores Theorell. I tillegg er den franske sosiologen Pierre Bourdieu sine teorier rundt *habitus* brukt for å skjønne mulig årsak og sammenheng for valg av yrke som gravferdskonsulent.

2.1 Sentral forskning og teori i studien

Søk etter artikler er på gjort på biblioteket til høgskolen i Oslo og Akershus avdeling Kjeller. Det ble søkt etter forskning gjort på gravferdsbransjen og gravferdskonsulenter. Det som dukket opp var noe amerikansk forskning, men få eller ingen fra Norge. Etter flere manuelle søk, dukket relevant forskning og teori opp. Masteroppgaven har i hovedsak tatt utgangspunkt i fem studier:

1. "Work roles in death-related Occupations" (Reynolds & Kalish, 1974)
2. "Med lik i lasten" (Falch, 2003)
3. "An investigation of self-actualization, job satisfaction, and job commitment for Ontario funeral directors" (Schell & Zinger, 1985)
4. "A comparison of the Stress-strain Process for Business Owners and Nonowners: Differences in job demands, Emotional Exhaustion, satisfaction and Social Support" (Tetrick, Slack, Da Silva & Sinclair, 2000)
5. "Gravferd. En praksisstudie av profesjoner i forbindelse med død i Oslo" (Døving, 1995)

Disse fem studiene har tatt utgangspunkt i hva som beskriver gravferdskonsulenter og hvordan de oppfatter yrket sitt, noe denne studien søker å få frem gjennom funn og senere i drøftingen. Studiene har forsøkt å beskrive frem hvordan det er å jobbe som gravferdskonsulent. For å forstå yrket ytterligere gjennom bakgrunn for valg av yrke, kontroll, roller og mestring er henholdsvis Pierre Bourdieu (1977), Robert Karasek (1992), Erving Goffman (1985) og Thores Theorell (2011) brukt som teoretikere.

2.2 Empowerment

Empowerment i studien er relatert til egenmakt på individ-nivå i arbeidssituasjoner.

Askheim og Starrin (2010) har forsøkt å finne ut hva empowerment handler om, men de finner begrepet diffust og vanskelig å oversette. Begrepet som oppstod i USA blir stadig mer populært. En av grunnene til populariteten kan være innholdet i begrepet. "Empowerment inneholder ordet power, som betyr styrke, makt og kraft. Styrke, makt og kraft appellerer til våre dypeste ønsker. Vi vil føle oss sterke og kraftfulle, vi vil ha innflytelse, og vi vil ha makt og kontroll over våre liv." (Askheim & Starrin, 2010, s.13).

I søken etter en definisjon av empowerment på individnivå, er det mange å velge mellom. Gibson (1991) er en av de som har forsøkt å fremme begrepet. Gibson forstås dithen at definisjonen er en nøkkelfaktor til å hjelpe en person til å ta kontroll over livet. Dette er til dels sammenfallende med Askheim og Starrin (2010). Makt og innflytelse gir kontroll. En person oppnår kontroll over livet dersom han har makt og innflytelse. Makt kan her være informasjon om egen helse. Definisjonen medfører en gjennomgang av de biososiale faktorene i helsesituasjonen og en identifisering av problemene. Enten det er på individ-, -gruppe -eller samfunnsnivå (Gibson, 1991). Videre sier Gibson at i prosessen med å fremme en persons evne til å vurdere egne behov hjelpes de til å se på sin egen situasjon med et kritisk øye. Anvendelsen av begrepet i oppgaven hviler på den daglige bruken av makt, medvirkning og anerkjennelse på individnivå i relasjon til arbeidssituasjoner for gravferdskonsulenter. Ifølge Tveiten (2008) kan empowerment som prosess deles inn i tre ulike deler:

- Omfordeling av makt
- Medvirkning
- Anerkjennelse av kompetanse, her gravferdskonsulentens kompetanse.

Dette kan han få blant annet gjennom informasjon og veiledning.

“ I veiledningen av brukere har fagutøveren en ekspertrolle, fordi hun blant annet har formell kompetanse relatert til for eksempel helse, sykdom, helsefremmende og sykdomsforebyggende arbeid. Denne ekspertkompetansen er viktig, den kan verken skjules eller ses bort fra, selv om brukeren også vurderes som ekspert.” (Tveiten, 2008, s.129).

Tveiten forstås dithen at gravferdskonsulenten kan gjennom sin ekspertise på alt praktiske, følelsesmessige, samt aksept rundt sorg og død, være med å hjelpe pårørende til å forstå hva

som skal gjøres, hvordan det skal gjøres og være der i sorgen med dem. Slik oppnår pårørende egenmakt til å medvirke på begravelsen selv, og både de og gravferdskonsulentene oppnår kanskje anerkjennelse for kompetansen de innehar. Ved hjelp av sin ekspertise hjelper gravferdskonsulentene pårørende til å medvirke.

Empowerment i studien relateres også til begrepet Locus of control, eller "Plass for kontroll". Den plassen en avser, enten på grunn av eget behov for kontroll, eller det omgivelsene rundt forventer at en skal ta av kontroll (Theorell, 2003). Dersom gravferdskonsulentene mener at han selv kan ta kontroll over en viss situasjon, snakker en om *intern plass for kontroll*. Dersom det motsatte skjer, altså at det er de rundt gravferdskonsulentene som skal løse problemet, snakker en om *ekstern plass for kontroll*. Forskning viser at plass for kontroll påvirkes av de ytre omstendighetene. Jo mer omgivelsene oppmuntrer eget initiativ og følelser rundt egen kompetanse, jo mer internt blir plassen for kontroll. Skjer det motsatte, vil plassen for kontroll bli mer ekstern (Theorell, 2003).

2.3 Å være gravferdskonsulent

Tittelen gravferdskonsulent kom i 1993, etter en generalforsamling i begravelsesbyråenes forening-Norge (BFN). Utenforstående for gravferdsbransjen oppfatter gjerne at yrkestittelen til yrkesgruppen er *begravelsesagent*. I følge Falch (2003), så har aldri begravelsesagent vært en offisiell yrkestittel. Da forsker skulle kontakte begravelsesbyråene i denne studien, ble yrkestittelen nevnt feil noen ganger og da var noen av konsulentene raske med å gi tilbakemelding på at riktig yrkestittel er gravferdskonsulent. Kanskje signaliserer dette at folk flest ikke vet så mye om yrkesgruppen? (Falch, 2003).

2.3.1 Utdanning og organisering

For å bli gravferdskonsulent kreves ingen formell utdanning. Mulighetene er tilstede for å ta ulike kurs hos Begravelsesbyråenes Forum Norge (BFN), i dag Virke Gravferd. Disse er nettbaserte. Omkring 180 av landets begravelsesbyråer er medlemmer av BFN. Medlemskapet plikter byråene blant annet til å oppgi prislister, spesifiserte regninger, opprettholde taushetsplikt ved familiære forhold, vise hensyn og respekt for pårørende, samt vise respekt i alle ledd av yrkesutførelsen. Det plikter å ha forskriftsmessig utstyr og godt vedlikeholdt bærebil (Hovedorganisasjonene Virke Gravferd, 2011).

2.3.2 Utforming av gravferdsbransjen

Det å skulle drive kommersialisering i dette landskapet, er nok ikke alltid enkelt. Et gammelt ordtak sier *den enes brød den andres død*. I denne businessen får ordlyden sin riktige mening (Falch, 2003). Dersom gravferdskonsulentene ønsker å markedsføre seg på denne måten, vil de nok ganske raskt få merke frafall i kundekretsen. Lojale kunder kan en kan en kanskje ikke ha, men lojale pårørende, innen samme familie eller vennekrets er viktige å ta vare på, og hvis konsulenten viser seg fra en kynisk side, vil bedriften gå i minus.

I følge Brønnøysundregistrene, omsatte begravelsesbyråer, samt drift av kirkegårder og krematorier for 1 108 millioner kroner i 2008. En finner 299 foretak med 353 bedrifter. Godt over 900 var sysselsatt innenfor disse bedriftene. Tradisjonelt sett er byråene små, familieeide foretak, men tendensen peker mot flere sammenslåinger og større kjeder (Falch, 2003). I Norge topper Jølstad og Fonus størrelse på begravelsesbyråene, samt antall lokale avdelinger. Men fortsatt drives de fleste begravelsesbyrå som små familieforetak (Virke.no). Mange av de store forandringene av gravferdsbransjen som skjedde fra 60-tallet og utover var lagt til grunn av Odd B. Jølstad. Sammen med sin hustru startet de begravelsesbyrået Odd B. Jølstad A/S i 1957 (Falch, 2003). Med bakgrunn fra møbelbransjen og interiørdesign, valgte Jølstad tidlig å gå ut av det tradisjonelle mønsteret og utviklet tjenester og service på nye måter. Ønsket om å bli best ble fremmet gjennom kristne verdier og et seriøst bedriftsuttrykk. Jølstad ønsket å snu den lave statusen begravelsesbyråene hadde. Etter en del motgang i begynnelsen, opparbeidet han seg en mektig posisjon i Norge. Tilleggstjenester som pårørendesamtaler i hjemmet og påta seg ansvar for papirarbeidet som medfølger et dødsfall ble noen av tilbudene om tjenester fra Jølstad. Gjennom å vektlegge service gjennom det byrået kunne tilby, var Jølstad med på å forandre byråvirksomheten (Falch, 2003). Etter et oppkjøp av Jølstad i 1998 av et amerikansk børsnotert selskap, oppstod det frykt i andre norske byråer at norske tradisjoner skulle svinne hen. Men som medlem av BFN var byrået pliktig til å følge norske lover, vedtekter og retningslinjer for drift av begravelsesbyrå. Jølstad klarte ikke å innfri de amerikanske økonomiske målsettinger, så etter noen år i amerikansk eie, ble Jølstad solgt tilbake til Jølstad familien, ved Borgar Jølstad i 2001 (Falch, 2003).

1. januar 2012 ble det fattet en ny lov der begravelse skal ivareta den enkeltes religion eller livssyn, jf. § 1. For å kunne ta dette hensynet er fristen for gravlegging og kremasjon utvidet med 2 dager, fra 8 til 10 virkedager. Samtidig styrkes muligheten for gravlegging i særskilt tilrettelagt grav for å ta hensyn til religion eller livssyn (Virke.no).

Å drive begravelsesbyrå kan innebære hardt arbeid, lange dager og varierende arbeidsmengde. Det er viktig å planlegge godt og kjenne rutinene for å få dagen til å gå rundt (Thime, 2011). Det å være sortkledd og kanskje dresskledd bringer som oftest en forventning om opptreden fra de rundt gravferdskonsulenten. Verdighet og respekt er kjente ord brukt i gravferdsbransjen (Thime, 2011). Et lite byrå på bygda med bare en ansatt vil kanskje ikke ha mulighet til å ta ferie, samt måtte være på vakt døgnet rundt da døden ikke kommer til faste tider. I tillegg kan det være vanskelig å skille mellom jobb og privat når de fleste i nærmiljøet vet hvem gravferdskonsulenten er. Å møte pårørende på gata betyr ofte at de kommer i snakk om den avdøde. Det er en del av jobben, men en ønsker kanskje ikke alltid å gå inn i rollen som gravferdskonsulent på fritiden (Thime, 2011). Andre vanskelige situasjoner som er av nyere tid er manglende respekt for bilkortesjen etter bårebil. Enkelte gravferdskonsulenter har opplevd at folk viser fingeren til gravfølget. Noen har opplevd at en bil har kjørt rett inn i bårebilen. Bakgrunnen for dette er nok irritasjon over at kortesjen kjører sakte. Går en tjue år tilbake var det enkelte som stoppet opp og hilse kortesjen med luen i hånden, kanskje for å vise respekt (Johansen, 2012).

2.3.3 Arbeidsoppgaver

En gravferdskonsulents arbeidshverdag innebærer varierte arbeidsoppgaver og arbeidstider. Noen av arbeidsoppgavene er å fastsette tider for overføring og organisere gravferd og urnenedsettelse. Gravferdsloven § 12, som omhandler frist for gravlegging sier ”Dersom avdøde ikke er kremert, skal gravlegging skje senest 10 virkedager etter dødsfallet. Dersom avdøde er kremert, skal gravlegging skje senest 6 måneder etter dødsfallet” (Lovdata.no, gravferdsloven § 12, 2012). Det er de som er leddet mellom pårørende, prest, musikere, sangere og kirkeverger på gravlunden. Oppgaven kan variere veldig avhengig av dødsårsak. De ordner transport av kisten, papirer til ulike instanser som skifterett, politi og trygdekontoret. De utformer dødsannonser til avisene med klokken i tankene da de skal rekke ”deadlines”. Annonsen blir de etterlattes kanal for å informere utenforstående om dødsfallet. Gravferdskonsulentene trykker salmer og takkekort, de ordner blomster, dekorasjoner og kranser. De legger også til rette for deltakelse under sørgehøytiden. En av oppgavene deres er også å gi melding og oppgjør til trygdekontoret. Når pårørende har valgt gravmonument, ordner de med inskripsjon. Noen begravelsesbyråer kan også tilby organisering av minnesamvær med servering. De kan også formidle tjenester som rengjøring av bolig, rydding og bortkjøring (Virke.no; Falch, 2003). Arbeidet er ikke monotont, men befatter varierte

oppgaver. Arbeidet er ofte selvstendig, men ved mangel på ressurser ved eget kontor, arbeider noen konsulenter på tvers av begravelserbyråene når det kreves. Arbeidsoppgaver kan også variere etter størrelsen på byrået. I mindre byråer må gravferdskonsulenten kunne utføre de fleste arbeidsoppgaver, mens i større byråer er oppgavene mer spesifiserte, og gjerne delt inn i å være ute i seremonier og å være inne for å utføre samtaler med pårørende og papirarbeid.

2.3.4 Pårørende og begravelserbyrået

Når pårørende oppsøker et begravelserbyrå, er det med ønske om å få service og tjenester som gjenspeiler tradisjon og ære (Døving, 1995). Under samtaler med pårørende ytrer de ønsker om å få produkter som er ”vanlige”. De ønsker det som er verdig og ikke prangende (Døving, 1995). I følge Døving (1995), søker pårørende det tradisjonelt korrekte (Døvingen, 1995, s. 52). Oppfattelsen og forventningen til at begravelserbyråene er en tradisjonsbærer, forankrer den sterke plassen til begravelserbyråene. Under konferansen med pårørende og byrået blir tradisjonene fremmet gjennom hvilke gjøremål som er viktige mellom død og begravelse. Her fremkommer også blant annet valg av salmer i kirken, tekster en ønsker opplest, valg av blomster og minnesamvær.

2.4 Stress

Stress i oppgaven er relatert opp mot hva som fremmer stress hos gravferdskonsulenten i yrkessammenheng. Posttraumatisk stress blir i dette avsnittet nevnt som en oppklaring på ulike former på stress, men blir ikke lagt vet på og tatt videre med i oppgaven.

Det er ikke til å unngå at yrket kan medføre en del negativt stress for noen. Historisk kommer begrepet stress fra fysikken og teknikkens verden. Opprinnelsen av begrepet utgjorde tre ord; «load», «stress» og «strain». Disse ble brukt om hvordan store stålkonstruksjoner som for eksempel sprinklene på en bro tålte vekt (load) og hvordan broen mestret vektøkningen ”strain”, mens «stress» utgjorde kraften som kunne føre til forandring av konstruksjonen. Drar en ordet inn i arbeidslivet blir arbeidsbelastningen «load», arbeidstrykket «stress» og reaksjonene som oppstår hos individet blir «strain» (Åborg, 2001). Rundt ca år 1900 blir begrepet tatt i bruk i biologien, om hvordan organismer reagerte på påkjenninger utenifra, det motsatte av ”strain” i teknikkens verden (Åberg, 2001). Flere studier har forsket på gravferdskonsulenters -og andres opplevelse av stress i etterkant av å håndtere etterlevninger fra traumatiske situasjoner som krig, drap og terror. Et eksempel er terrorangrepet 11. september 2001, ved Pentagon, noe som kan relateres til 22. Juli 2011 i Norge. Forskningen

viser at stress øker med stigende grad av grusomheter, når den døde er barn, eller dersom den som håndterer den døde kan relatere seg til ham. Uerfarne begravelsesagenter og ufrivillige (folk i et katastrofeområde som krig og terror) har økt risiko for å utvikle posttraumatisk stress syndrom (PTSS) (Peterson, 2002). PTSS kjennetegnes blant annet ved at personen gjenopplever de traumatiske bildene gjennom mareritt og flash-backs (Peterson, 2002). Graden av stress avtar med økende alder, hos folk som har fullført høyere utdanning, hos de som er gift eller har god sosial støtte, samt de som har gått gjennom livet med få stressfulle opplevelser. Med hensyn til kjønn så er uerfarne kvinner mer utsatt for stress enn uerfarne menn. Denne forskjellen finner en ikke hos erfarne gravferdskonsulenter (Peterson, 2002).

Jobbstress og stress generelt kan oppfattes som både positivt (eustress) og negativt (distress). Går en for lenge med distress vil det over tid resultere i individets sammenbrudd (Ronæss, 2002). Stress kan forårsakes av mange ting; overbelastning, underbelastning, rollestress, kronisk -og episodisk stress. Distress over tid kan føre til følelsesmessig utmattelse som igjen er et tegn på utbrenthet. Personenes empatiske ferdigheter blir svekket. Redusert selvfølelse er med på å fremme usikkerhet, selvforakt og depresjon (Ronæss, 2002). Ofte vil en person som er på kanten til å bli utbrent prøve å jobbe mer samtidig som arbeidstakeren føler at de ikke strekker til (Ronæss, 2002). Over tid vil det økende arbeidspresset i takt med stress føre til utbrenthet.

En viktig faktor for å unngå jobbstress er å ha innflytelse og valg til å kontrollere egne arbeidsoppgaver (Theorell, 2011). Yrket innebærer mye uforutsigbarhet, og evnen til å planlegge arbeidsdagen er ikke alltid tilstede. Graden av stress øker med frykten for å miste kontrollen. Et tidlig tegn på utbrenthet kan være redusert evne eller mulighet til å kunne kontrollere arbeidet. Ulike studier viser at redusert evne til å kontrollere arbeidet øker risikoen for å utvikle symptomer på hjerte-kar sykdommer (Theorell, 2011).

Stress kan i mange tilfeller være en patogen årsak til utbrenthet, men om en har de riktige ressursene rundt seg, som for eksempel godt arbeidsmiljø, mulighet for utvikling, autonomi og balanse mellom den arbeidsbelastning som forventes av lederen og som er reelt å utføre for arbeidstakeren, vil stress også kunne være en helsefremmende faktor for å hindre utbrenthet (Antonovsky, 2000). Christina Maslach, professor i psykologi, definerer utbrent i forhold til jobbstress som en reaksjon på ulike stressfaktorer på arbeidsplassen over en lengre periode. I følge Maslach består utbrenthet av tre dimensjoner; emosjonell utmattelse, kynisme og redusert jobbrelatert selvfølelse. Den ene dimensjonen kan lede videre til den neste og deretter

en tredje. Gjennom emosjonell utmattelse gjenspeiles jobbstress i utbrenthet og kan kjennetegnes ved mangel på energi. En får følelse av å være uttømt og klarer ikke å gi mer. Kynisme kjennetegnes av følelsesmessig og tankemessig distansering fra jobb. En føler seg utilstrekkelig i arbeidets oppgaver samt får lav selvfølelse (Maslach, 1986; Fonne & Moe 2008).

Dersom det blir ubalanse mellom kravene som stilles på jobb og mengden jobb man klarere å utføre, vil det føre til at arbeidstakeren føler seg utilstrekkelig som ansatt og menneske. Ifølge Ronæss (2002) illustrerer begrepet utbrenthet noe av den interaksjon som skjer når et sårbart individ møter en belastende arbeidssituasjon. En finner svært mange ulike symptomer på utbrenthet; 1. følelsesmessige symptomer som emosjonelle utmattelse, angst 2. tankemessige eller kognitive symptom som dårlig selvtillit og skyldfølelse 3. fysiske symptom som kvalme, hodepine, rastløshet 4. atferdsmessige symptom som hyperaktivitet, impulsivitet, økt inntak av kaffe, alkohol, røyk, medikamenter, narkotika og 5. motivasjonsmessige symptom som skuffelse og kjedsomhet. Utbrenthet kan også gi utslag på det interpersonlige nivået; økt sinne mot andre, redusert empati, mistenksomhet, samt grov stereotypisering av pasienter (Ronæss, 2002). Gjennom studien ønsker forskeren å få frem begravellesagentens opplevelse av stress ved yrket.

2.5 Sosiale støtte

I 1985 ble det publisert en artikkel i Lancet (Tidsskrift om helse, forsker anm.), som pekte på den klare sammenhengen mellom sosiale relasjoner og helsefremmende effekter. I ettertid har det kommet flere studier som bekrefter at kvinner og menn med store sosiale nettverk innehar både lavere dødelighet og bedre helse (Theorell, 2011). Sosial støtte kan deles inn i tre ulike dimensjoner. Den første er støtten en får av partneren sin eller en veldig nær venn. Dette betegnes som et grunnleggende menneskelig behov som fremmer identitetsfølelsen samt selvtilliten. Den andre er kollegial støtte. Støtten går på råd og hjelp for best mulig løsning på arbeidsoppgavene. Den siste er støtte fra mennesker i dagliglivet. Eksempler er arbeidskolleger, venner eller naboer. Av disse får en den praktiske, konkrete støtten (Theorell, 2011).

Sosial støtte kan ha tre mulige effekter. *Preventiv* effekt, der sosial støtte kan redusere arbeidsstress. *Terapeutisk* effekt, der sosial støtte kan minske belastningen på arbeidstakeren.

Modererende effekt, der sosial støtte kan redusere utfallet av stressfaktorer på belastning og effekten (Tetrick, Slack & DaSilva, 2000)

Sosial støtte kan sees på som både en instrumentell og emosjonell støtte. Den første kan være i form av penger, utstyr og tid (Åberg, 2001, Karasek & Theorell, 1990). Forskeren er nysgjerrig på om gravferdskonsulenten opplever at lønnen er med på å skape tilfredshet. Døden er uforutsigbar. Føler konsulenten at dette er med på å skape arbeidsstress i forhold til den tiden de disponerer? Emosjonell støtte kan være den støtten gravferdskonsulenten får fra sjefen, kolleger, venner utenfor arbeidet, partner og pårørende (Åberg, 2001; Karasek & Theorell, 1990).

2.6 Forebygging

Ved å fokusere på arbeidstilfredshet dreier en oppmerksomheten bort fra utbrenthet. En kan forebygge og være bedre rustet i form av kunnskap og informasjon om yrkesgruppen på de ulike faktorene som kan fremmer deres arbeidsglede og tilfredshet. For en arbeidsgiver –og arbeidstakeren selv, er vel interessen større for å vite hva som opprettholder en glad og fornøyd arbeidstaker kontra hva som skaper sykdom. Hvilke ulike aspekter i arbeidsmiljøet påvirker gravferdskonsulentens arbeidstilfredshet, stress, sosiale relasjoner, kontroll og krav i arbeidet. Hva tenker de rundt de kravene som stilles til dem? Etter å ha fokusert på hva som skaper jobbstress og utbrenthet, har mye av forskningen i dag snudd til å fokusere på hva som skaper de positive faktorene i arbeidslivet og hindrer utbrenthet. Disse bidrar til å redusere fysiske og psykiske belastninger. De fremmer også muligheten til å nå mål og fokusere på personlig utvikling. Eksempler er sosiale og personlige ressurser i arbeidsmiljøet som bidrar til å bevare god helse og produktivitet (Christensen, 2009). Videre sier Christensen at de positive faktorene reduserer fysiske og psykiske belastninger samtidig som de stimulerer personlig utvikling. 1. Januar 2012 trådte den nye samhandlingsreformen i kraft i Norge. Et av hovedbudskapene i reformen går på å «forebygge fremfor å bare reparere» (Strøm Erichsen, 2011). Samtidig fokuseres det på å fremme folkehelsen. Tidligere helse- og omsorgsminister, Anne-Grete Strøm-Erichsen uttalte at det er fortsatt mye å gjøre i forhold til å forebygge sykdom -og for tidlig død. Med fokusering på forebygging vil det i det lange løp gi bedre helse og et lengre liv, samt forbedret livskvalitet i Norge.

Arbeidslivet er en av arenaene som blir fremhevet i samhandlingsreformen, der det skal fokuseres på forebygging. Gjennom medvirkning fra gravferdskonsulenten til å forebygge arbeidsrelaterte skader på sin egen helse, vil både arbeidstaker, arbeidsgiver og etter hvert

kommune og stat tjene på dette gjennom reduserte sykemeldinger, sykedager og sykepengene (St.mld.nr. 26, (1999-2000)). I tillegg fremmer forebygging den mentale helsen og kan bedre livskvaliteten til gravferdskonsulentene. I følge Mæland (2010) kan effekten av forebyggende arbeid være vanskelig å vise til. Komplekse sykdomsforhold, årsakssammenheng samt lang tid før sykdom viser seg, kan skape vanskeligheter med å måle effekt på forebyggende tiltak.

I hvor stor grad et begravellesbyrå skal bruke tid på forebyggende arbeid, begrunnes mye ut fra innsikt og kunnskap fra leder, men også mengden med ressurser hos byrået. Ser en eksternt på det, beror det også på politiske vedtak som krever fokus på forebygging. Som leder og sjef for et begravellesbyrå, med ansvar for flere ansatte, er det også et økonomiske grunnlag. Det er enklere å ta fatt på veldokumenterte tiltak, kontra de med heller lave og ikke veldefinerte effekter (Mæland, 2010).

2.6.1 Pårørende og forebygging

Gjennom å bli bevisst hva som skaper arbeidsglede har konsulenten mulighet til å fremme egen helse. Men konsulenten kan også være en indirekte forebyggende faktor for PTSS hos pårørende. Utgangspunktet for at pårørende oppsøker et begravellesbyrå er fordi de ønsker å kjøpe varer og tjeneste fra dem. Utgangspunktet for deres relasjon ligger i at de sammen skal utforme en begravelse for en nylig avdød person. Pårørende kan være i sjokk eller så dyp sorg at det å planlegge en begravelse føles helt uoverkommelig for pårørende. Gjennom konsulentens og pårørendes verbale og nonverbale kommunikasjon konstruerer de en ramme for hvordan deres relasjon skal være og hvordan begravelsen skal utformes (Bourdieu, 1994). Gjennom relasjonen deres kan pårørende få en god samtalepartner i konsulenten, en som er objektiv, har tid å lytte og som har stor kjennskap til døden. I tillegg har kunnskap om det praktiske rundt et dødsfall. Kanskje opplever pårørende at gjennom relasjonen deres oppnår de en form for avstand og forståelse for sin sorg. Kanskje relasjonen deres er med på å forhindre at pårørende ikke henger igjen i sorgen og gjenopplever dødsfallet som noe traumatisk.

Ved at pårørende er med på planlegging av begravelsen, vil utformingen bli mer personlig og unik. Konsulenten kan gjennom sin ekspertise på død og begravelse, hjelpe en pårørende i sjokk eller dyp sorg til å medvirke gjennom å snakke med dem om døden. Det er også viktig å forberede dem på hva som skal og må skje i løpet av de nærmeste 8-10 dagene, samt visualisere valgmuligheter innen sanger, kister, tekster, samt utforming av dødsannonser i

avisen. Da kan valgene være enklere for pårørende som kanskje skal gravlegge noen for første gang. Det er lett for pårørende å si at «dette fikser du mye bedre enn meg» til konsulenten, men da mister pårørende noe av prosessen med å ta farvel med den avdøde. I tillegg kjente mest sannsynlig ikke konsulenten den avdøde og hva som kjennetegnet han eller henne, altså ikke personlig preg på minnestunden.

2.7 Arbeidstilfredshet

Få områder er forsket så mye på som arbeidstilfredshet. Dette bunner naturlig nok i hvor stor innvirkning dette har for de som arbeider. Temaet er også hyppig nevnt innenfor arbeidspsykologi, hvor en søker å bedre forstå de affektive og kognitive delene i samhandling med arbeidsprosessen (Løvland, 1999). Ved å se nærmere på arbeidstilfredshet oppnår en ny kunnskap om hvordan gravferdskonsulenter fungerer i arbeidet sitt med tanke på trivsel, sykefravær og syn på ulike arbeidsoppgaver (Einarsen & Skogstad, 2010). Arbeidstilfredshet består av flere elementer som skal klaffe. Jo større bedriften er, desto høyere vil ”tilbudet” av motiverende faktorer for arbeidstakeren være. Eksempler kan være medarbeidersamtaler, utvikling innen bedriften, fokus på det sosiale og lønn. En liten bedrift vil nok kunne tilby færre av elementene nevnt ovenfor (Brochs-Haukedal, 2011).

Få mennesker velger yrker med kontakt med døde fordi de har et sterkt ønske om å arbeide med døde og sørgende. Å være i en slik posisjon fremmer flere dilemma. Det være seg rollekonflikter samt angsten som kan fremkalles ved tanken på egen død. Yrkesutøverne opplever ofte en sterk stigmatisering og vanskeligheter med å være tilstede for klienter som er følelsesmessige ute av balanse. Personer som takker ja til yrker som krever kontakt med døde opplever å bli unngått, gjort narr av, ertet og isolert. Samtidig blir de syndebukker for de etterlattes sinne og dårlige samvittighet (Reynolds & Kalish, 1974). Motivene er det satt spørsmålstegn ved, samt deres følelsesmessige stabilitet. Yrket kan også innebære ubekvemme arbeidstider innimellom, de døde respekterer ikke tidene 8 til 16 (Reynolds & Kalish, 1974).

Med mange av ulempene sagt, finner en fire ting som stikker seg frem som yrkets fordeler; arbeidssikkerhet, god betaling, muligheten til å utføre en nødvendig tjeneste samt handlefrihet. Det er få som ønsker seg denne typen stillinger, så konkurransen er i tillegg lav (Reynolds & Kalish, 1974). Ifølge Ebeltoft (1992), oppsøker vi tilfredshet i nære forhold; hos kollegaer før leder, men en søker tilfredshet hos leder før en søker det i arbeidsoppgaver og i

arbeidsoppgaver før i arbeidsplassen. Begravelsesbyråer er drevet på bakgrunn av blant annet salg og fortjeneste av kister, konsulenttjenester og minnesamvær. Hver person som dør i deres distrikt kan være en potensiell kunde i form av pårørende til avdøde. Ønsker byrået å oppnå konkurransemessige fortrinn vil det å fokusere på arbeidstilfredshet i form av relasjoner mellom ansatte være en fordel (Løvland, 1999).

I følge Løvland kom forskning på slutten av 50-tallet frem til at tilfredshet og utilfredshet bunnet i motivasjonsfaktorer og hygienefaktorer. Motivasjonsfaktorene var blant annet mulighet for forfremmelse, personlige vekstmuligheter, anerkjennelse, ansvar og framgang. Hygienefaktorene var ledelseskvalitet, betaling, bedriftspolitik, fysisk arbeidsmiljø, relasjoner til andre og jobbsikkerhet. Mange av de nevnte faktorene kan sees opp mot dagens arbeidstilfredshet. Sammenhengende faktorer til arbeidstilfredshet kan være arbeidstilfredshet og fravær samt gjennomtrekk i en bedrift. Arbeidstilfredshet og produktivitet indirekte gjennom synergieffekt ved at høy innsats fører til økt belønning og videre til økt arbeidstilfredshet. Tendensen heller mot at produktivitet fører til arbeidstilfredshet enn motsatt. Videre finner en at arbeidstilfredshet øker graden av forpliktelse og involvering i arbeidsplassen (Løvland, 1999)

2.8 Kontroll i arbeidet

Når en snakker om kontroll i studien, kan en dele det inn i «kontroll over» og «kontroll i» arbeidsoppgaver og situasjoner, og ikke kontroll over mennesker. Med utgangspunkt i Karaseks krav-kontroll-støtte-modell (1990), ser en klarere sammenhengen mellom empowerment, egenmakt, kontroll, plass for kontroll, sosiale relasjoner. Modellen ble utarbeidet på 70-tallet for å bedre kunne kartlegge årsakssammenheng mellom arbeidsstress og hjerte- og karsykdommer. I 1979 fant Karasek videre ut at arbeidere som hadde både høye krav og høy kontroll, fikk lavere nivå av stress. Denne innsikten har vært med å påvirke organisasjoners fokus på å forbedre de ansattes kontroll.

Med utgangspunkt i Robert Karaseks og Theorell`s kontroll-modell, ser en hvordan kontroll kan relateres til arbeidslivet. Kontroll sees også i relasjon til empowerment, egenmakt, og "Locus of control". Utgangspunktet for kontroll er utdanning, livserfaring og sosiale relasjoner utenfor arbeidet. Svakheten med denne modellen i relasjon til gravferdskonsulenter er at døden er ikke forutsigbar, dermed blir deres arbeidsmengde uforutsigbar. I feltet "kontroll over" ser en klarere sammenhengen mellom empowerment, egenmakt, kontroll,

plass for kontroll og sosiale relasjoner. I bunnen av modellen ser en utgangspunktet for arbeidstakeren, utdanning, livserfaring og sosiale nettverk utenfor arbeidet. Kontroll forstås med beslutningsevne og stimuli. Beslutningsevnen hviler på graden konsulenten innehar til å påvirke sine arbeidsoppgaver i løpet av dagen, mens stimuli er i hvilken grad gravferdskonsulenten får utøvd sin kompetanse i arbeidet (Åberg, 2001; Karasek & Theorell, 1990).

2.9 Krav

Dersom det blir ubalanse mellom kravene som stilles på jobb og mengden jobb man klarere å utføre, vil det føre til at arbeidstakeren føler seg utilstrekkelig som ansatt og menneske. Krav kan deles opp i fysiske og psykologiske. Sistnevnte kan igjen deles i tre; kvantitative, kognitive og emosjonelle krav. Eksempel på kognitive krav kan være hvor mye belastning minnet tåler (Åberg, 2001). De fleste stressteoriene forklares ut fra ideen om for høy belastning på det sympatiske nervesystemet fører til sykdom. Men hvordan forklare at lav kontroll fører til sykdom? Høye krav, lav kontroll på jobb øker risikoen for hjerte-kar sykdommer og plager i muskler og ledd. Bare høye krav: om en har kontroll og får nok støtte, behøver ikke dette ha negative helseeffekter som for eksempel utbrenthet (Theorell, 2003). Ifølge Ronæss (2002) illustrerer begrepet utbrenthet noe av den interaksjon som skjer når et sårbart individ møter en belastende arbeidssituasjon. Det finnes svært mange ulike symptomer på utbrenthet; 1. Følelsesmessige symptom som emosjonell utmattelse og angst 2. Tankemessige eller kognitive symptom som dårlig selvtillit og skyldfølelse 3. Fysiske symptom som kvalme, hodepine og rastløshet 4. Atferdsmessige symptom som hyperaktivitet, impulsivitet, økt inntak av kaffe, alkohol, røyk, medikamenter, narkotika og 5. Motivasjonsmessige symptom som skuffelse og kjedsomhet. Utbrenthet kan også gi utslag på det interpersonlige nivået; økt sinne mot andre, redusert empati overfor andre, mistenksomhet og grov stereotypisering av andre. Det som er med å påvirke helsen, moralen, samt evnen til å håndtere arbeidsoppgaver er *kontrollen, innflytelsen* en har over jobbrelaterte avgjørelser og *påvirkningskraft* på arbeidet som skal utføres (American Psychological Association, 2003). I følge Karasek (1990) er behovet for å bli stilt krav til essensielt for arbeidstakerens opplevelse av mestring på en arbeidsplass.

2.10 Medmenneskelighet og kommersialisering

Medmenneskelighet i oppgaven relateres til at gravferdskonsulenten viser nestekjærlighet, omsorg og respekt for pårørende innenfor den profesjonelle rammen til yrket.

I ordet kommersialisering ligger det å omsette noe gjennom salg på et marked, med formålet om å tjene penger. Både varer og tjenester kan omsettes (regjeringen.no). I denne studien relateres kommersialisering til begravellesbyrået og gravferdskonsulentens tilbud av varer og tjenester. Altså kommersialisering både på makro og mikro nivå. Det første i form av blant annet kister, gravsteiner og blomsterkranser. Sistnevnte i form av blant annet pårørendesamtaler, minnesamvær, tilstedeværelse, oppfølging og tilrettelegging. Varene og tjenestene tilbys med det formål om å tjene penger til byrået. I tillegg tilbyr de en nødvendig tjeneste som vi alle en dag kommer til å benytte oss av i form av å være pårørende selv eller post mortem (Falch, 2003, Døving, 1995). At begravellesbyråene kommersialiseres er ikke negativt i seg selv. Gravferdskonsulentene dekker en etterspørsel etter deres kompetanse, erfaring og tilgang til nettopp de tjenestene de tilbyr. Pårørende oppsøker byråene på bakgrunn av et ønske om å kjøpe de tjenester de kan tilby. Men det er klart at i enhver relasjon der ene parten har makt og den andre er sårbar, må en utvise stor forsiktighet før tanken bak et salg av en kiste, eller en tjeneste virker kynisk og etikken blir noe skult (Regjeringen.no, 2013, Engelstad. 2003).

2.11 Habitus

Pierre Bourdieu (1930-2002), sosiolog, kom fra en middelklassefamilie Sør-Vest i Frankrike. Han har skrevet om sosiale klasser og kultur, og utarbeidet blant annet teorier om samfunnet. I følge Bourdieu har ulike yrkesgrupper og sosiale grupper forskjellig økonomisk og kulturell kapital. Den økonomiske kapitalen er penger, mens den kulturelle kapitalen er opparbeidet gjennom oppvekst og skolegang. Eksempler på kulturell kapital kan være utdanning, språk, verdier, oppvekst og vaner. Økonomisk og kulturell kapital er konvertible; penger kan veie opp for utdanning slik som utdanning kan veie opp for manglende penger. Bourdieu brukte ordet "habitus" for å skjønne bakgrunnen for relasjonene mellom mennesker og kultur på både makro og mikro nivå (Bourdieu, 1994; Hem, 2009; Navarro, 2006). Er bakgrunnen for at gravferdskonsulenter velger akkurat dette yrket et resultat av det overordnede på makronivå, altså samfunnsstrukturen, de "arvet det". Eller er valget av profesjon et resultat av at vi kan og har mulighet til å gjøre selvstendige, individuelle valg (mikro nivå) og mer kanskje at tilfeldigheten og interesse spiller inn?

Studien kan relateres opp mot hva Bourdieu velger å kalle et felt. Gravferdskonsulenter jobber innen et felt som har sine egne verdier, handlingsregler, talemåter, normer som gjelder innenfor deres arbeidsfelt, innenfor gravferdsfeltet. (Døving, 1995). Innenfor et felt finner en

ulike posisjoner som er relatert opp mot ulike former for makt. Ved å jobbe i et begravelsesbyrå er en inne i et felt hvor de ulike tilbyderne og etterspørrende lager en struktur for hvordan ting skal skje (Døving, 1995). Bourdieu (1994) kaller dette for spillerommet. Det som skjer i spillerommet inne på begravelsesbyrået er styrt av lederne, gravferdskonsulentene og pårørende. Bourdieu forklart gjennom Døving (1995) sier:

En habitus er den kroppslige versjon av de fastlagte strukturene i feltet. Selv om habitus er en handlingsstrukturerende mekanisme er det ikke en form for mekanisk handling som reproduserer den værende struktur, men handling slik den fremstår som resultat av dialektikken mellom objektive og mentale motiverende strukturer; i habitus ligger det meningsskapende og det endrede potensialet. Å snakke om habitus det er å si at individet det er sosialt. Habitus det er ein sosialisert subjektivitet (Døving, 1995, s. 8-9).

Hvordan en oppfattes av andre eller møter andre er noe av essensen i habitus (Døving, 1995). En finner derfor begrepet svært relevant i forhold til studiens fokus; hvordan gravferdskonsulenter oppfatter yrket sitt. I studien gjør habitus seg gjeldende blant annet i bakgrunn for valg av yrke, ulike roller, i relasjonen mellom gravferdskonsulenten og pårørende og i begravelsesbyrået.

2.12 Oppsummering av teori

Empowerment i oppgaven relateres til egenmakt på individnivå. Ved å bruke sin ekspertise innen sorg, død og begravelse, hjelper gravferdskonsulenten pårørende til å kunne medvirke i utformingen av begravelsen, i tråd med empowermentprosessen (Tveiten, 2008).

Å være gravferdskonsulent virker for utenforstående som et yrke som befatter mye sorg og tunge stunder. For å vurdere hva gravferdskonsulenten selv legger i oppfattelse av yrket, er det nødvendig å belyse flere arenaer som innvirker på arbeidstilfredshet.

Til tross for at yrket som gravferdskonsulent er fysisk og psykisk krevende, kreves ingen formell utdanning. Retningslinjene for hvordan konsulenten skal opptre er mange og preget av respektfullhet overfor pårørende og døde (Virke.no). Arbeidsoppgavene er varierte og tidvis preget av tidsnød som generer stress, og til tider mye negativt stress. Det er gravferdskonsulentene som håndterer døde fra trafikkulykker, krig, drap og terror. Graden av

stress avtar blant annet ved økende alder og sosiale relasjoner. Sosial støtte kan ha tre ulike effekter: preventiv, terapeutisk og modererende. En forebyggende effekt kan også være medvirkning fra konsulenten på egne arbeidsoppgaver (Theorell, 2011). Effekten av forebyggende arbeid kan også være vanskelig å måle (Ronæss, 2002). Ved å se nærmere på arbeidstilfredshet oppnår en ny kunnskap om hvordan gravferdskonsulentene fungerer i arbeidet sitt med tanke på trivsel, sykefravær og syn på ulike arbeidsoppgaver.

Arbeidssikkerhet, bra betaling, muligheten til å utføre en nødvendig tjeneste samt handlefrihet stikker seg frem som yrkets fordeler. Arbeidstidene er noe av det negative ved yrket. Kontroll i studien relateres til arbeidsoppgaver og situasjoner og ikke over mennesker. Kontroll sees også i relasjon til empowerment og egenmakt, samt Karaseks kontroll-kravstøtte modell. Intern og ekstern plass for kontroll er også belyst. Den interne er hvor mye plass konsulenten selv avser for kontroll, mens den eksterne er hvor mye andre forventer at konsulenten skal ta kontroll. Hvor store krav konsulenten blir utsatt for på arbeidet spiller en stor rolle for arbeidstilfredshet og fare for utbrenthet, for høye og for små kan føre til utbrenthet. Overkommelige krav fremmer arbeidstilfredshet (Brochs-Haukedal, 2011) (Løvland, 1999). Bakgrunn for valg av yrket er relatert opp mot ordet Habitus, formet av den franske sosiologen Pierre Bourdieu. I habitus ligger påvirkning gjennom samfunnsstrukturer og kultur og individuelle faktorer, henholdsvis på makro og mikro nivå.

3 Metode

Dette kapittelet tar for seg forskningsdesign, hermeneutikk og forskerens forforståelse, valg av metode, valg av intervjupersoner, forberedelse av intervju, gjennomføring av intervju, transkribering og analyse. Til slutt etiske aspekter sett i relasjon til studien.

3.1 Valg av metode

Da det var ønskelig å gå i dybden av hva oppfattelse av yrke for gravferdskonsulenter, ble det valgt en kvalitativ tilnærming (jf. Kvale, 2009). Gjennom et kvalitativt forskningsintervju ble det forsøkt å se på de intervjuedes livsverden og fortolke meningen med det som ble sagt. En ønsker ikke å *kvantifisere* eller *generalisere* materialet. En kvalitativ studie er ikke stramt strukturert. Gjennom intervjuet kan ulike følelser fremkalles hos gravferdskonsulenten og det er her kunnskapen blir produsert -gjennom de personlige interaksjonene i intervjusituasjonene (Kvale, 2010). Under samtalen som utspinner seg mellom informant og forsker blir gravferdskonsulentens virkelighet skapt (Malterud, 2011). Studien er avgrenset til å være en kvalitativ studie, med halvstrukturert dybdeintervju. Totalt åtte intervjuer, inkludert en pilot.

Å utforske, beskrive og synliggjøre gravferdskonsulentens egen opplevelser av yrket var essensielt for denne studien. På bakgrunn av forskningsspørsmål, hensikt og formål ble Intervjuguiden utarbeidet. I tillegg ble pilotintervjuet lagt til grunn for videre utarbeidelse av Intervjuguiden. En ønsket ikke bare å fokusere på fenomenet arbeidstilfredshet, men få frem andre aspekter som kunne relateres til emnet og dermed få frem et bredere og mer forståelig bilde av yrkesgruppen. Ved å bruke kvalitativ forskning kan en innhente virkelighetsnære bilder av gravferdskonsulentens arbeidshverdag. Gjennom intervjuene får en gradvis avdekket indre tanker og kunnskap om yrkesgruppen, og den hermeneutiske spiralen vil stadig utvides (Kvale, 2009). Sentrale fakta og betydninger kan komme tydeligere frem ved hjelp av transkriberingen fra muntlig til skriftlig form.

3.2 Hermeneutikk

I oppgaven er det lagt til grunn en hermeneutisk forståelse basert på meningstolkninger (Kvale, 2010). Både teksten og samtalen er essensiell når tolkerens forståelse og tekstens tema ble vektlagt (Kvale, 2009; Malterud 2011). Gjennom et kvalitativt forskningsintervju er det forsøkt å se på den intervjuedes livsverden ved å fortolke meningen med det som blir sagt. I relasjon til studiens hensikt er designet for studien beskrivende (Malterud 2011).

Ved å gå den hermeneutiske spiralen oppover, innhentes ny viten ved hjelp av ny kunnskap. Den helhetlige forståelsen øker i sammenheng med den gamle kunnskapen. Slik kan en gå videre på spiralen ved hjelp av den eksisterende kunnskapen. Ny kunnskap blir mer tydelig, forståelig og bredere (Malterud, 2011). En kan dele hermeneutisk fortolkning i syv prinsipper som her vil bli kort gjennomgått. Første prinsipp er at gjennom en prosess som styrer kunnskapen frem og tilbake, vil kunnskapen få en synergieffekt og etter hvert oppleves som større og bredere for intervjueren. I forkant av intervjuprosessen hadde forsker et syn på yrkesgruppen fra kunnskap tilegnet gjennom forskningsrapporter, nettsteder og allmenn viten. Det andre prinsippet innebærer at gode meningsfortolkninger gir en god kjerne av forståelse for teksten, slik at det ikke oppstår tvil om hva budskaper er. Etter hvert som underkategorier blir til hovedkategorier ved hjelp av å sammenligne de ulike svarene på de ulike spørsmålene, vil analysen av teksten komme tydeligere frem.

Prinsipp nummer tre vil være å utprøve om delfortolkningene samsvarer med tekstens kjerne. Gjennom prøving og feiling, og ved hjelp av veiledere og medstudenter vil en tydeligere se hva som skaper arbeidstilfredshet hos yrkesgruppen og hva de tenker om eget yrke. Det fjerde prinsippet går ut på å forstå teksten ut fra ens egen autonomi. Teksten har en egen referanseramme som forskeren må forholde seg til. Informantene svarer ut fra at de er gravferdskonsulenter og spørsmålene vedrører ulike spørsmål om arbeidsmiljø. En må også ha kunnskap om tekstens tema for å kunne gå den hermeneutiske spiralen. Da studiens tema ble valgt hadde forskeren en viss mengde kunnskap om gravferdskonsulenter. Dette var begynnelsen på den hermeneutiske spiralen. Det sjette prinsippet er at bestemte spørsmål vil gi visse typer svar. Spørsmålene vedrører arbeidsmiljø hos gravferdskonsulenter. Hadde studien fokusert på arbeidsmiljø hos barnehageansatte, ville spørsmålene lyde annerledes og svarene dertil, innenfor en viss ramme. Det er også viktig å huske på at enhver fortolkning gir en ny mulighet for kreativitet og fornyelse av stoffet (Radnizky i Kvale, 2009). Forskers forforståelse og den hermeneutiske tilnærmingen belyses gjennom de neste underkapitlene som omhandler forskningsprosessen.

3.3 Forskningsdesign

Valg av forskningsdesign inkluderer valg av tema, metode for datainnsamling og analyse av datamaterialet. Før studien, ble det utarbeidet en plan for undersøkelsen. Oppgaven har

forholdt seg til krav for gjennomføring av en undersøkelse ved å ivareta det etiske samt være etterprøvbart (Kvale, 2010).

Studiens fokus ble klarlagt før valg av forskningsmetode. Det ble essensielt å kartlegge hva hensikten med studien var, hvordan den skulle gjennomføres og hvorfor. Dette var viktig for lettere å komme frem til problemstilling, formål og hensikt og forskningsspørsmål. For å underbygge studiens relevans, samt øke den teoretiske referanseramme ble det gjort litteratursøk. Søkene som er gjort i henhold til studiens forskning, er primært manuelle søk. Forskningsartiklene studien tar utgangspunkt i er funnet gjennom søk på medisinske og helsefaglige databaser. Søkene er gjort delvis i samarbeid med bibliotekar.

3.4 Innhentning av data

Bibliotekaren hjalp til å utvide søkene ved å øke antall kombinasjoner av synonymer til søkeordene. Databaser som er brukt er Psyk info, Ovid, Sinahl og Bibsys. Teorien som er benyttet er funnet gjennom manuelle søk i forskningsartikler, tips fra veiledere og pensum fra undervisning. Brukte søkeord er vist i tabell 1. (Antall treff i parentes).

Tabell 3.1 Antall treff på søkeord

1. Funeral agents (0)	15. Well-being (39638)
2. Funeral directors (100)	16. "Quality of life" (20292)
3. Undertakers (16)	17. Coping (56381)
4. Morticians (15)	18. Stress, Psychological (0)
5. 1, 2, 3 og 4 (124)	19. Job satisfaction (13812)
6. Mortuary practice (0)	20. 5 og 6 (124)
7. Undertaking (3235)	20. 15, 16, 17, 18 og 19 (121509)
8. Last offices (0)	22. 20 og 21 (16)
9. Posthumous care (1)	23. 10, 11 og 12 (1108)
10. Workplace (0)	24. 20 og 23 (0)
11. Working environment (728)	25. 13 og 14 (29808)
12. Occupational health (389)	26. 20 og 25 (2)
13. Protective Clothing / Protective devices (0)	27. 5 og 21 (16)
14. Risk Factors / (29808)	

Funeral agents, Funeral directors, undertakers og morticians gav et treff på 124 artikler, mens et søk på de nevnte ordene i kombinasjon med well being, "quality of life", coping, stress, psychological og job satisfaction et treff på 16 artikler. Etter å ha lest igjennom disse, ble åtte artikler ansett som relevante for studien (Banks, 1998, Peterson, 2002; Pine & Phillips, 1970; Reynold & Kalish, 1979; Schell & Zinger, 1985; Thorson, 1985; Tetrack et al., 2000)

3.5 Intervju

Selve intervjuprosessen tok 4 måneder, med sommerferie imellom. Det meste av tiden ble brukt til å vente på positive eller negative svar fra lederne i begravellesbyråene.

3.5.1 Utvalg

Grunnet få interessenter og en tidsplan som måtte overholdes ble det benyttet et strategisk utvalg av informanter. De første åtte som meldte interesse, ble med i studien. Det er ikke mulig å generalisere utsagn ifra informantene på grunn av at utvalget ikke er representativt. Av praktiske årsaker ble det til å begynne med valgt byråer i Oslo og Akershus. På bakgrunn av dårlig oppslutning, ble utvalget utvidet til Troms og Vest-Agder. I følge Kvale (2009), bør en ikke ha med flere informanter enn hva det er mulig å gjennomføre med påfølgende transkribering og analysing ved kvalitativ forskning. Videre sier Kvale (2009) at det ideelle grunnlaget for kvalitativ analyse er mellom fem og tolv personer. Dette for å ha tid til å gå i dybden av materialet. Antall informanter i denne studien bestod av åtte gravferdskonsulenter. Dette inkluderte én pilot.

Inklusjonskriterier:

- Representanter av begge kjønn, optimalt 4 kvinner og 4 menn som jobber som gravferdskonsulenter
- Må ha jobbet i mer enn to år
- Deltatt i alle deler av yrket
- Tilhørt byråer i Oslo og Akershus.

Daglig leder for ulike byråene ble kontaktet med forespørsel om deltakelse i studien. Studien ble beskrevet per telefon. Dersom byråene hadde ansatte som var interessert i å delta i studien, ble ytterligere relevant informasjon sendt per mail (Vedlegg 3), i tillegg til samtykkeskjema (vedlegg 4). Samtykkeskjema ble også tatt med til selve intervjuet og underskrevet i forkant av intervjuet. I to av intervjuene ble det ikke sendt informasjon i forkant på grunn av manglende tid.

På grunn av dårlig oppslutning og mye tid gikk med til å vente på svar, ble taktikk for innhenting av informanter lagt om. Budskapet ble lagt frem på en enklere måte, og det ble fokusert på nytten for gravferdskonsulentene å være med i studien. Innhenting av informanter ble i forkant av studien ansett som å være en grei prosess, men ble en av de mest tidkrevende

delene av studien. Totalt ble det kontaktet 25 byråer. Tid og sted for intervjuene ble avtalt per telefon eller mail, og foregikk stort sett på det enkelte byrået. Navn på den enkelte informant ble kjent i forkant av intervjuet per mail eller telefon av daglig leder av byrået, eller informanten selv.

Endelig utvalg:

- Totalt åtte gravferdskonsulenter
- 2 kvinner, 6 menn
- Informanter fra Troms, Akershus, Oslo, og Vest-Agder
- Alder 33-60 år
- Jobbet som gravferdskonsulent i 3 - 24 år

3.5.2 *Forberedelse av intervju*

Under intervjuene ble det benyttet en veiledende intervjuguide. Spørsmålene var i den grad det var mulig åpne og ikke førende, da en ønsket å få frem informantens syn. Intervjuguiden inneholdt fem innledende spørsmål for bakgrunnsinformasjon, samt ni hovedspørsmål med noen veiledende oppfølgingsspørsmål (vedlegg 5). Spørsmålsstillingen var utformet slik at en kunne få beskrivende bilder tilbake i form av eksempler fra opplevde situasjoner i yrkessammenheng. Eksempelvis; fortell; i hvilken grad og kan du beskrive. Slik ble lukkede spørsmålsstillinger som begrenset ønsket informasjon unngått. Hensikten var å parafrasere minst mulig, men i stedet lytte til informanten og følge opp spørsmålene der det var hensiktsmessig. Ved å la informanten få god tid på seg, ville muligens flere eksempler dukke opp og skape en bredere forståelse for stoffet som skulle beskrives. Dersom eksemplene uteble, ble det stilt oppfølgingsspørsmål for å hjelpe informanten, samt å sikre forskers tolkning av svarene. Dette kan sees i samsvar med den hermeneutiske sirkelen. Et av målene med intervjuguiden var å fremme ny informasjon og kunnskap på studiens emne. På bakgrunn av dette, var intervjuguiden utformet med noen oppvarmingsspørsmål til å begynne med for å gjøre informanten tryggere, noen åpne spørsmål og noen mer direkte spørsmål mot slutten.

Intervjuguiden ble endret etter endt pilotintervju, som i utgangspunktet hadde seks innledende -og seks hovedspørsmål. Forsker var nervøs i forkant av piloten, noe informanten helt sikkert la merke til. I tillegg ble intervjuet avbrutt da forsker måtte ut og flytte bilen som stod i veien for bårebilen. Lengden på piloten ble ca. 16 minutter. Da piloten ble transkribert, dukket det

stadig opp en nysgjerrighet på spørsmål en ikke hadde fått svar på. Dette resulterte i endelig intervjuguide. Piloten ble noe kort, men ble brukt i analysen på de områdene som ikke ble forandret. Piloten var veldig viktig for å kunne utarbeide en bedre intervjuguide, samt å finne litt mer ut om i hvilken grad spørsmålene fungerte godt nok. Samtidig ble det en øvelse for forskeren å skulle utføre et dybdeintervju. På grunn av for kort pilot ble det lagt til flere spørsmål, samt interessante oppfølgingsspørsmål som dukket opp underveis i transkriberingen. Pilotintervjuet bidro også til en bedre intervjuinteraksjon. Forsker kunne innta en noe tryggere og bedre forskerrolle i de resterende syv intervjuene, lene seg litt mer tilbake i stolen og ikke parafrasere med informanten, men heller komme med relevante oppfølgingsspørsmål der det var nødvendig.

Fokuset for innholdet i intervjuguiden var oppfattelse av eget yrke, sosiale relasjoner, tilfredshet, kontroll i arbeidet/empowerment/plass for kontroll og krav. Disse feltene ble valgt på bakgrunn av tidligere forskningsrapporter, Karasek og Theorell's kontroll-krav-støtte modell fra 1970, litteratur forsker har lest om arbeidstilfredshet samt egen nysgjerrighet. Forsker ser i etterkant at fokuset for intervjuguiden var veldig bredt, men i frykt for å få for kort intervjuguide, ble alle feltene beholdt. I tillegg er oppbygning delt i tre faser. Dette for å få til en god dynamikk i intervjusituasjonen (Jf. Kvale, 2009). Innledningsfasen inneholder konkrete spørsmål om nåværende arbeidssituasjon, videre en mellomfasen som omhandler stress og sosiale relasjoner. Fase tre går litt utenfor komfort-sonen som omhandler tilfredshet, kontroll og krav i arbeidssituasjonen. Avslutningsvis ble det åpnet opp for innspill fra informantene. Hovedvekten ble lagt på forhold en kan knytte opp til beskrivelser av yrket, stress og arbeidstilfredshet. I tillegg var det viktig at informanten lett kunne forstå hva det ble spurt om og at det ikke ble gjentakelser i spørsmålene.

3.5.3 Gjennomføring av intervju

Forskeren kom dit informanten ønsket å gjøre intervjuet. Syv av de åtte intervjuene ble gjennomført på begravesbyrået, gjerne på rommet der samtale med pårørende ble holdt. Innredning varierte i stor grad, noen veldig enkle med et bord og stoler rundt, mens andre hadde lagt vekt på det estetiske som møbler, farge – og lys valg. Dette resulterte i ulik atmosfære for de åtte intervjuene. Et intervju ble gjennomført hjemme hos gravferdskonsulenten. Konsulentene spurte som regel om forsker ønsket noe å drikke, og det takket forsker ja til.

Forsker startet intervjuet med å legge frem samtykkeskjema for underskrivelse. Når informanten hadde samtykket til deltakelse skriftlig, ble det gjentatt at intervjuet ble tatt opp på lydfil. Dette for at informant hadde mulighet til å trekke seg fra intervjuet dersom dette følt ubehagelig (Forskningsetisk komité, 2012). Informanten ble takket for deltakelsen og ble påminnet formålet med intervjuet, samt anonymitet. Forsker gav informanten mulighet til å trekke seg eller ta pauser underveis dersom det var ønskelig (jfr. forskningsetisk komité, 2012). Oppstarten til det første spørsmålet ble ofte en kort oppsummering av forskers bakgrunn eller begrunnelse for valg av tematikk på studien. Dette var et lite grunnlag for hvordan resten av interaksjonen imellom informant og forsker utspant seg. De første fem spørsmålene var ment som bakgrunnsinformasjon, men også for å få i gang intervjuet.

Fase to av intervjuet gikk inn på oppfattelsen av eget yrke. Her gikk praten greit, og var det usikkerhet rundt spørsmålene, ble det brukt avklarende forklaringer eller oppfølgingsspørsmål. Frykten for at lydopptakeren ikke skulle virke eller slå seg av underveis i intervjuet var tilstede under alle åtte intervjuene. Forsker måtte flere ganger forsikre seg om at opptakeren fungerte, men gjorde det i det skjulte slik at interaksjonene under intervjuet ikke ble forstyrret. I etterkant av det ene intervjuet ble forsker forespurt om å være med på kaffepause med alle ansatte, noe forsker fant interessant. På vei til pausen ble forsker vist rundt på kistelager og lager for utstyr relatert til begravelse. Under kaffepausen gikk prat og latter lett. De ansatte møttes på tvers av roller innad i bedriften. Humor var godt representert. Den aktuelle bedriften hadde to kaffepauser samt en lunsjpause i løpet av dagen.

3.5.4 Transkribering og analyse

Intervjuene ble transkribert fortløpende. Den ble foretatt manuelt og ikke ved hjelp av dataprogram, da ønsket om høyest mulig læreprosess ved å gjøre det selv. Den mest intense dagen hadde forsker et intervju tidlig morgen og ett på sen ettermiddag. På grunn av manglende minnepinne til å lagre lydfilen på pc, ble forsker nødt til transkribere intervju nummer en før starten på neste. Dette var en tøff dag, men på den andre siden ble forsker enda tryggere på intervjuguiden, samt sin egen rolle under intervjuet ved å lytte til egne kommentarer.

Antall transkriberte sider ble 83 med linjeavstand 1 ½. Det lengste intervjuet varte 1 t og 17 minutter, det korteste 16 minutter, som var piloten. For å lette analysearbeidet, samt kvalitet, ble det ført inn latter, pauser og kremting. Det ble ikke tatt med non-verbal kommunikasjon. Forsker ser at det kan ha påvirket resultatet i forhold til skulte meninger med det som ble sagt. Transkripsjon ble gjort på dialekt da dette følte mest naturlig. Etter å ha lest igjennom materialet flere ganger, ble alle svar rettet og skrevet om til bokmål, dette for ytterligere anonymisering. Denne måten å gjennomføre transkriberingen ble noe tungvint, men forsker følte det var viktig å få god kjennskap til stoffet, og på denne måten ble også stoffet lest igjennom flere ganger (jfr. Kvale, 2009).

Analysen ble delt inn i tre deler; meningskoding, meningskondensering og meningstolkning. Dette er analyse i tråd med hermeneutisk tradisjon. Gjennom meningskoding var forsker på utkikk etter ett eller flere ord som gjenspeilte informantenes svar. I forkant hadde forsker lest gjennom transkriberingen flere ganger, for å bli ordentlig kjent med teksten. Ved gjennomlesning noterte forsker i stikkord om hva teksten handlet om. Videre lette forsker etter nøkkelord under de ulike avsnittene, som senere kunne relateres til en uttalelse fra en informant. Steget videre var å lage et skjema med inndelingene naturlige enheter, Sentralt tema og grunnkategori (jf. Kvale, 2009). I tillegg var informant, spørsmål og sidetall med i skjemaet, for bedre å kunne finne tilbake til svarene og kvalitetssjekke seg selv (se vedlegg 5). Naturlige enheter ble kortet ytterligere ned til et par setninger i sentralt tema, som igjen ble til ett eller noen ord i grunnkategori.

Neste trinn var meningskondensering (se tabell 3.2) . Tilnærmingen var hele tiden hermeneutisk, så forsker befant seg i spiralen og det var stadig to skritt frem og ett tilbake. For å forstå stoffet, fremgangsmåte, samt hva som var budskapet til informantene, måtte forsker gå tilbake i kategoriene, transkriberingen, spørsmålene og lage nye skjemaer for å sikre at de meningsfulle enhetene ble tolket riktig .

Tid opplevdes som essensielt for å kunne oppnå den naturlige prosessen i spiralen, og at det ikke ble forhastet. Det ble laget nytt skjema. Meningsfulle enheter og foreløpige underkategorier delt inn i kolonner. Forsker vekslet mellom Kvale og Malterud sine fremgangsmåter på analyseringen, så det ble både laget skjemaer med sentralt tema, grunnkategori og underkategori, jfr Kvale (2010), og meningsfulle enheter og underkategori jfr Malterud, (2011). For å kunne relatere grunnkategoriene opp mot oppgavens fokus, ble

forskningsspørsmålene fargekodet. Fargene representerte også følelsene rundt spørsmålene der rød representerte stress, grønn tilfredshet og blå oppfattelse av eget yrke.

Grunnkategoriene ble delt inn i farger ettersom hvilket forskningsspørsmål de kunne relateres til. Under kondenseringen ble det jobbet med å komprimere grunnkategoriene til underkategorier, og videre fra underkategorier til hovedkategorier. Grunnkategoriene ble komprimert på bakgrunn av likhet og samme betydning. Da grunnkategorien var komprimert fra vel 300 til omentrent 100, ble disse skrevet på Post-it lapper og limt opp på en stor plakat hjemme (se vedlegg 6). Plakaten lå hjemme på stuebordet i flere uker. Dette for å visualisere grunnkategoriene bedre og for å kunne ha en jevn jobbing med stoffet, bevisst og ubevisst. Underkategoriene dukket gradvis frem.

I analysens siste fase, meningsfortolkning, stod forsker igjen med 32 underkategorier. Steget videre i analysen var ytterligere komprimering av underkategorier. Som et redskap i å kontrollere endelige kategorier, hadde veiledere innsyn i materialet. Alle 32 underkategorier ble tilføyd meningsfulle enheter fra studien som kunne relateres til underkategoriene. Dette som et ledd av egen forståelse for hvilket stoff som kunne relateres til underkategoriene, samt bedre å skjønne og se sammenheng i stoffet som igjen var til hjelp i kondenseringen og etter hvert løfte disse til hovedkategorier.

Gode meningsfortolkninger gir en god kjerne av forståelse for teksten, slik at det ikke oppstår tvil om hva budskaper er (Malterud, 2011). Videre ble det utprøvd om delfortolkningene samsvarer med tekstens kjerne. Gjennom prøving og feiling, og ved hjelp av veiledere og medstudenter så forsker etterhvert tydeligere hva som kom frem av analysen. Det å forstå teksten ut fra ens egen autonomi var viktig, og hele tiden prøve å la materialet fortelle sin historie uten at forsker tiller meninger. Men dette opplevdes som vanskelig. Teksten innehar en egen referanseramme som forskeren må forholde seg til (Radnizky, 2009). Informantene svarer ut fra at de er gravferdskonsulenter og ulike spørsmål om arbeidsmiljø. En må også ha kunnskap om tekstens tema for å kunne gå den hermeneutiske spiralen (Radnizky, 2009).. Bestemte spørsmål vil gi visse typer bestemte svar. Hadde studien fokusert på oppfattelse av yrke hos barnehageansatte, ville spørsmålene lyde annerledes og svarene dertil, innenfor en viss ramme. Men det er også viktig å huske på at enhver fortolkning gir en ny mulighet for kreativitet og fornyelse av stoffet (Radnizky i Kvale, 2011). Endelige under- og hovedkategorier forelår etter en lang prosess preget av mye frem og tilbake i forståelsen av stoffet og analyseprosessen, se tabell 4.1. I Tabell 3.2 illustreres det hvordan kondensering av

underkategorier er jobbet frem. I uthevet skrift vises underkategorier som ble slått sammen til fordel for relasjon til hverandre.

Tabell 3.2 komprimering av underkategorier

Hovedkategori 1: Yrkesrefleksjoner	Hovedkategori 2: Inntekt og kostnader	Hovedkategori 3: Arbeidsmotivasjon
Underkategori: <ul style="list-style-type: none"> • Bakgrunn for valg av yrke • Yrkesrelaterte egenskaper • Forventninger • Kontroll i arbeidet • å være løsningsorientert • å være nysgjerrig på folk 	Underkategori: <ul style="list-style-type: none"> • Byrået skal tjene penger • Arbeidspress • Gravferdskonsulentens ydmykhet overfor pårørende • Psykiske påkjenninger hos gravferdskonsulenten 	Underkategori: <ul style="list-style-type: none"> • Sosiale relasjoner • Å føle seg nyttig • Mestring for gravferdskonsulenten

I hovedkategori 1 er tre underkategorier (fet skrift) blitt slått sammen til en, som heter yrkesrelaterte egenskaper. Dette fordi både løsningsorientert og nysgjerrig er egenskaper. Slik har det blitt jobbet med å komprimere underkategorier. Alle hovedkategoriene kan relateres til studiens fokus: oppfattelse av eget yrke (jf. Kvale, 2010). Videre gir underkategoriene mer utfyllende informasjon om hva som ligger i hovedkategoriens tema.

De endelige kategoriene ble til etter mye tid med eget resonnement, støtte fra veiledere, diskusjoner med medstudenter og tilbakemeldinger fra opponenter på masterseminar.

3.6 Ethiske aspekter

Prosjektet ble ikke kategorisert som medisinsk og helsefaglig, og behøvde derfor ikke godkjenning fra Regional etisk komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk (REK) (vedlegg 1). Videre ble det godkjent av Personvernforbundet, Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) (vedlegg 2). Det ble søkt og innhentet muntlig tillatelse til å gjennomføre studien fra daglig leder ved hvert av de aktuelle begravelsesbyråene per telefon. Videre ble det underskrevet samtykkeskjema av informant i forkant av hvert intervju. Skjemaene er hele veien oppbevart i et låst skap som bare forsker har tilgang til med bakgrunn i personvern til informantene, i tråd med retningslinjer fra NSD. Utvalget ble strategisk, det vil si at de aktuelle informantene som ble valgt ut var de som meldte sin interesse til lederen på byrået. Alle deltakerne fikk muntlig og skriftlig informasjon om prosjektets hensikt og tema, i tråd

med utvidet veiledning ved forskning på mennesker (Forskningsetisk komité, 2012; Kvale, 2009).

Fordelaktige konsekvenser studiet har vil være bredere forståelse for yrket gravferdskonsulent innebærer. Gjennom studiens intervjufase kan deltakerne selv bli bevisst på hva som skaper arbeidstilfredsstillelse for dem i arbeidssammenheng. Forskeren ba om informert samtykke. Forskeren informerte den intervjuede om at han eller hun kunne trekke seg når som helst fra intervjuet uten at dette vil få noen konsekvenser for han eller henne i etterkant. Dette kunne også gjøres per telefon, da telefonnummer og mail til forsker var oppgitt på informert samtykke skjemaet. Konsekvenser studien kan ha for deltakerne kan være tanker rundt egen jobb, situasjon og eget yrke. Forskeren vil ikke kunne formidle kontakt videre til noen yrkes psykolog, men stiller seg disponibel i etterkant dersom det oppstår spørsmål fra informantens side.

Forskeren ser at skader ved å bli intervjuet kan oppveies ved positive fordeler som at de blir mer bevisst egen jobbsituasjon og oppfattelse av eget yrke hos gravferdskonsulenter. Mulige konsekvenser for offentliggjøring av analysene i etterkant av intervjuene vil være en bredere forståelse og informasjon om hva yrket innebærer både for de som representerer yrkesgruppen, men også for allmennheten. Forskerens rolle vil påvirke studiet i den grad at det er hun som har utarbeidet studiets fokus og spørsmål i intervjuguiden samt at det er forskeren som velger å legge vekt på de ulike delene av informasjonen i analysefasen. Forskerens førforståelse får også konsekvens for hva som blir lagt vekt på. Til tross for førforståelse har forskeren i den grad det er mulig prøvd å nullstille seg ved intervjuets begynnelse for å ikke la det kritiske perspektivet gå tapt (Kvale, 2009).

3.6.1 Påvirkning under intervjuet

Under intervjuene kom informantene inn på tunge og vanskelige temaer. Eksempelvis Utøya, trafikkulykker, samt små barn. Forsker opplevde temaene som ubehagelige fra konsulentens side, og for å skåne konsulenten valgte forsker tidvis å ikke følge opp spørsmålene ytterligere, da det kanskje ville utsette gravferdskonsulentene for ubehag ved å gjenoppleve situasjonene. Utfallet av å ikke følge opp spørsmålene vil være tap av bredere informasjon rundt situasjoner konsulentene opplever som stressende, situasjoner han ikke mestrer så godt og situasjoner som kan oppleves som traumatiske. Ved å ikke følge opp spørsmålene har det vært vanskelig å

finne ut om konsulentene har opplevd symptomer på posttraumatiske stress. På bakgrunn av at de var så utrolig bevisste på makten de hadde, ble makten aldri utnyttet. I følge dem. Sier konsulentene at de ikke utnytter pårørende fordi de tror at det er det jeg som intervjuer vil høre? Plutselig er det intervjueren som sitter med en slags makt. Overkommuniserer konsulentene sin etiske rolle for at de etiske retningslinjene til Virke Gravferd mener det slik, eller er det konsulentens egen refleksjon?

De som valgte å gå inn i bransjen på bakgrunn av at det var familie som drev, underkommuniserte at det var mer av egeninteresse enn av plikt at de tok valget uten påvirkning. Det oppstod en tvetydighet i om det faktisk var slik konsulentene sa, eller om det ble sagt fordi jeg som intervjuer ikke skulle få innblikk i opplevelsen av plikt konsulentene opplevde overfor sine foreldre. Mulig dårlig samvittighet ble bakgrunn for at ikke familietradisjonen skulle stoppe ved han. Kanskje konsulentene opplevde intervjuer satt med en makt der det han sa ville bli offentliggjort. I følge Norbakken (2002) er det intervjueren som har en skult mak i relasjonen som oppstår mellom informant og intervjuer. Intervjueren vet hva spørsmålene er, mens informanten beveger seg på ukjent terreng.

Frykt for å bli avslørt som en kynisk selger er tilstede. De er selgere og avhengig av et godt omdømme. Bli de gjennom intervjuet og analysen stemplet som en kynisk selgergruppe som utnytter pårørende, kan det gå ut over bransje, kundekrets og inntjening (Falch, 2003). Byråene er få og markedet for kister og gravsteiner er ikke stort. Dette medfører vanskelighet i å få tak i kister andre steder enn hos begravelsesbyrået. Svært få velger å gå løs på oppgaven å selv lage en kiste til mor eller far, datter eller bror. På Nettsteder som E-bay og Finn.no er det vel heller også ikke så vanlig å få tak i kister. Brukte kister er ei vanlig å anvende.

3.6.2 Utnyttelse av pårørende

Pårørende befinner seg i en sårbar situasjon når de er inne i sjokk og sorg. Konsulentene har mye makt til å kunne utnytte en slik situasjon til fordel for at byrået kan tjene penger på pårørendes dårlige samvittighet, eller mangel på realitetsorientering. Konsulentene var meget bevisst på dette. Kanskje overkommuniserte de hvor bevisste de var på akkurat dette, nettopp fordi de, som nevnt ovenfor ikke skulle bli stemplet som kyniske. Som et middel i å unngå overraskelser når det gjelder pris på de ulike tjenestene, er det påbudt å la prislister ligge fremme slik at pårørende ikke får seg et sjokk når sluttregnskapet kommer. I følge en

informant ble dette innført etter en sak i media hvor en pårørende hadde følt seg lurert i forhold til faktiske priser på de ulike produktene.

3.7 Validitet

Totalt 25 byråer ble kontaktet, og positiv tilbakemelding ble gitt fra de åtte som er med i studien. Styrken i utvalget er at det representerer gravferdskonsulenter fra Nord, Øst og Sør-Norge, samt at det gir et relativt godt bilde av de små byråene. Svakheten i utvalget er at det blir lite nyansert på grunn av manglende interesse fra de store kjedene, samt at utvalget er ikke representativt. Forsker ser at funnene som kommer frem ikke er allmenngyldige (Malterud, 2011). Under arbeidet med analysen ble metoden og materialet grunnlaget for funnene som kom frem (Malterud, 2011). Funnene fra analysen er antatt å ikke kunne overføres til allmenn oppfattelse av yrket for gravferdskonsulenter i Norge. Funnene sier derimot noe om hvordan noen gravferdskonsulenter i små begravelsesbyrå i Nord, Øst –og Sør-Norge oppfatter yrket sitt. Funnene som er kommet frem ansees som mest relevante i forhold til studiens fokus, gravferdskonsulenters oppfattelse av eget yrke med fokus på stress, sosial støtte, arbeidstilfredshet, kontroll og krav.

Funn i studien ansees å ha høy ekstern validitet. Dette på bakgrunn av størrelsen på det geografiske området innhenting av data ble gjort i; Nord, Øst og Sør-Norge. I hvilken grad funnene kan overføres til resten av gravferdsbransjen er usikkert. Funnene kan ikke ansees som kjønnsnøytrale, da utvalget er overrepresentert av menn. Funnene kan heller ikke sies å gjelde kun mannlige gravferdskonsulenter, da to kvinner er representert. Konteksten funnene kan brukes i vil være å gi et bilde av opplevelsen norske gravferdskonsulenter i relativt små byråer i Nord, Øst og Sør- Norge har til yrket sitt. Funnene kan ikke overføres til hele Norges gravferdsbransje, ei heller til utenlandske gravferdskonsulenter (Malterud, 2011). Ved etterprøvbarehet på funnene som er kommet frem i studien, er det ansett at mulighetene for at resultatene samsvarer som høy. På bakgrunn av at dette er en kvalitativ studie, vil etterprøvbarehet kunne gi flere mulige versjoner, som er like fullt gyldig som funnene som er kommet frem i denne studien. Utfallet av analysen er påvirket av forsker som person, som kvinne, av alder og av førforståelse. Repeterbarhet vil være mer reelt dersom samme forsker, med samme intervjuguide og lik førforståelse gjennomfører studien (Malterud, 2011).

4 Funn

I dette kapittelet vil de viktigste funnene fra studien presenteres. Som et resultat av analysen, ble det dannet tre hovedkategorier og 11 underkategorier (tabell 4.1). Funnene blir presentert gjennom de tre hovedkategoriene, som underbygges av sitater fra informanter, samt innspill fra forsker. Sitatene er skrevet i kursiv. Informasjonen og beretningene som har kommet frem underveis i intervjuene har vært med på å komplementere, berike og gi et nytt bilde av kunnskapen forskeren hadde i forkant av påbegynt studie. Ved å fremme informantens egne opplevelser, gjerne gjennom eksempler, ble kunnskapen mer billedlig og forståelig for forskeren gjennom arbeidet med analysen.

Tabell 4.1 Hoved- og underkategorier av de viktigste funn fra analysen

Hovedkategori 1:	Hovedkategori 2:	Hovedkategori 3:
Yrkesrefleksjoner	Inntekt og kostnader	Arbeidsmotivasjon
Underkategorier: <ul style="list-style-type: none">• Bakgrunn for valg av yrke• Yrkesrelaterte egenskaper• Forventninger• Kontroll i arbeidet	Underkategorier: <ul style="list-style-type: none">• Byrået skal tjene penger• Arbeidspress• Gravferdskonsulentens ydmykhet overfor pårørende• Psykisk påkjenninger hos gravferdskonsulenten	Underkategorier: <ul style="list-style-type: none">• Sosiale relasjoner• Å føle seg nyttig• Mestring for gravferdskonsulenten

Alle hovedkategoriene kan relateres til studiens tre forskningsspørsmål: Hvordan beskriver gravferdskonsulenten sitt yrke, hva fremmer stress hos gravferdskonsulenten og hva fremmer arbeidsglede hos gravferdskonsulenten. Videre gir underkategoriene mer underbyggende og utfyllende informasjon om hva som ligger i hovedkategoriernes tema. Noen underkategorier har bare meningsfulle enheter. Dette fordi de fremskriver seg selv uten videre forklaring og innspill fra forsker.

4.1 Yrkesrefleksjoner

Det som kom frem fra informantene, speilet refleksjoner de hadde rundt hvorfor de valgte yrket sitt, egenskaper de mente var viktige i yrket, forventninger som var til

gravferdskonsulenten fra pårørende, dem selv, kollegaer og sjef, samt det å inneha kontroll i arbeidet.

4.1.1 Bakgrunn for yrkesvalg

Bakgrunn for valg av yrke som gravferdskonsulent viser i større grad selvvalg enn arv. For bare to av de åtte informantene var veien til å bli gravferdskonsulent naturlig, fordi de hadde familie som drev byråer eller i bransjen. Med familie menes både nær familie og slekt. De som ikke hadde familie i bransjen viste til sommerjobb som hadde ført dem over i fast jobb, to hadde blitt sagt opp i sine gamle jobber, mens to søkte noe mer meningsfullt i hverdagen

I.2: Bestefaren min dreiv med begravelsesbyrå (...)så da fant jeg ut at jeg skulle starte det her, så egentlig ganske tilfeldig.

I.3: Jeg har jo jobbet med blomster i mange år.(...) så ble jeg spurt for en seks-sju år siden om jeg hadde lyst å prøve det...og (...)det var veldig interessant

I.4: Ja det var faktisk helt tilfeldig fordi at jeg hadde sommerjobb her

I.5: jeg er tidligere bankansatt ogsåble jeg sagt opp i forbindelse med nedbemanninga av kontorene så søkte jeg en gravferdsstilling

I.6: jeg har(...) bakgrunn fra tredivet år i en ungdomsskole her i (x)så da jeg skjønnte at kanskje min tid i skolen var over så hadde jeg litt kontakt med de her. Og det har jeg IKKE angret på

I.7: Det var litt tilfeldig. Jeg fikk tilbud om å jobbe her den første sommeren.(...) Jeg har ikke hatt noen voldsom visjon om å bli gravferdsagent. Det var ikke det jeg skulle bli når jeg gikk på videregående.

4.1.2 Yrkesrelaterte egenskaper

Midt i intervjuet ble informantene bedt om å beskrive hvilke egenskaper de anså som viktige for utøvelse av yrket. Adjektiver som rolig, strukturert, trygg, ryddig, ikke bli stresset, troverdig, empatisk, løsningsorientert var noe av det som kom frem. Betydningen av å inneha mange av disse egenskapene var viktige både for å kunne utføre yrket godt, men samtidig var mange av disse egenskapene forventninger fra de rundt konsulenten; pårørende, sjefen, seg selv og kollegaer til hvordan en gravferdskonsulent skulle opptre og være. Det som skapte mest stress var det å ikke ha forutsigbarhet i yrket. Så for å oppnå arbeidstilfredshet var forutsigbarhet et av hovedelementene.

Først og fremst så er det evnen til kommunikasjon...og empati, medfølelse altså. De menneskelige aspektene rundt det som er det aller viktigste. Når informanten ble spurt om de opplevde at kollegaer delte denne oppfatningen av viktige egenskaper, svarte de fleste kontant

på at det gjorde de. Noe som ofte kom opp i forbindelse med egenskaper var at *i dette yrket blir utfallet veldig brutal hvis du slurver med ting og er upålitelig*. Frykten for å feile ble fremhevet av flere. Det å ha orden i tingene en skal utføre ansees som veldig viktig. Utfallet blir todelt dersom gravferdskonsulenten feiler; konsulenten selv får en dårlig følelse og kanskje dårlige tilbakemeldinger, samt at byrået kan miste en kunde. Livet utenfor jobben ble ansett som viktig; *Jeg skal også hjem å ha empati med min familie, så jeg kan ikke gi meg til jobben følelsesmessig 24 timer i døgnet, for da kunne jeg ikke ha vært noen privatperson* forklarte en informant. Til tross for at en skal ta hånd om mennesker i sorg og sjokk, er det også viktig og ikke glemme seg selv. En skal ha overskudd til familien og seg selv som privatperson etter endt arbeidsdag.

På spørsmål om hva de synes var mest interessant med yrket, svarte flere at det var å treffe alle de ulike pårørende med hver sin individuelle sorg, *og jeg kan sitte og være sammen med dem, legge til rette og gi de råd, konsultere de* forklarte en av informantene. Det at alle arbeidsdager var ulike var også noe som ble fremmet som interessant med yrket. Det å være en støttespiller overfor mennesker som er kommet i sorg fordi de har mistet noen, var det noen som svarte. En egenskap som ble fremhevet var evnen til å kunne lese kroppsspråket til pårørende. Det å kunne se an pårørende når de kom for samtale *at her blir det ikke mye humor*, eller de som hadde fulgt mor eller far gjennom et langt sykeleie og gjort seg litt ferdig med sorgen og en kunne ha *en veldig løs tone* gjennom planleggingen av begravelsen.

Det å være løsningsorientert var noe som ofte ble trukket frem som en egenskap de la vekt på. Episoder der de måtte tenke fort og litt utenfor det vanlige, hadde de fleste opplevd;

Da kom en av pårørende og sa at dette er feil grav og da var det 100 stykker som stod og ventet. Det er en sånn kjempeutfordring der og da, så da bar vi kisten til der en bror lå. Så fullførte vi ritualet på kirkegården.

Da informantene ble spurt om kravene som ble stilt, svarte de fleste at det å feile på arbeidsoppgaver ikke var akseptert, *selv om alle vet at det er menneskelig å feile, så er det ikke noe greit når det skjer med oss. Det presset har vi på en måte hele tiden, at dette skal være 100%*. Flere informanter presiserte at dersom de feilet ble utfallet så fatalt. En informant fortalte at; *jeg har møtt fantastiske folk og jeg ser jo at det er høy kvalitet på det arbeidet som gjøres og byråene legger mye i det i å være profesjonell og kurser seg*. Kvalitet ble indirekte og direkte vist gjennom klær, væremåte, pålitelighet, byråets omdømme og tilbakemeldinger

fra pårørende i etterkant av begravelse. De opplever at det å fremstå med kvalitet er viktig både for deres eget byrå, men opplever at andre byråer legger vekt på å fremstå kvalitetsbevisst for kundene og for hverandre.

4.1.3 Forventninger til yrket

Funn fra studien viser at det stilles forventninger til gravferdskonsulenten fra pårørende, fra sjef, fra kollegaer og fra dem selv. Med forventninger menes et håp eller en formodning om hvordan de skal fremstå gjennom klesdrakt, utførelse av tjenester og væremåte. Størst var forventningene fra gravferdskonsulenten selv.

I en jobb der det meste var uforutsigbart, ble det å kunne skape forutsigbarhet viktig for konsulentene. Med forutsigbarhet så menes få overraskelser i løpet av arbeidsdagen, hva de mente var sannsynlig kom til å skje i løpet av en arbeidsdag og måten ulike oppgaver ble utført på. Forutsigbarheten ble sentrert til én og én arbeidsdag, da morgendagen var uviss.

I.8: Nå var det en kamerat av meg som ringte her i går og fortalte at han skulle bli bestefar, også døde barnet i mors mage, da skal du være kamerat, samtidig som du skal gjøre en praktisk jobb. Hvem er du egentlig? Hvilken hatt har du på?

Forventninger fra pårørende til konsulenten var gjerne fra pårørende om hvordan de skulle møte dem når de møtte konsulenten utenfor kontoret. Dette resulterte i en gråsoner for når gravferdskonsulenten var på jobb, og når han var privat. Dette var mer fremtredende på små plasser enn i store byer. Eksempler var når venner som var i sorg, pårørende som møtte konsulenten ute på byen.

I.4: Bakdelen er jo at du ikke får vernet nok om privatlivet ditt og deg selv på en måte. Du vil ikke bestandig sitte og prate om begravelse når du er ute på selskap og fest, ikke sant. Men så er det vanskelig å forholde seg til når du møter pårørende.

Forventninger fra pårørende gikk også på det å kunne vise følelser: *I.6: Jeg tror nok de fleste pårørende synes det er helt greit at vi viser følelser. Men vi må ikke knekke sammen, det er ikke der det ligger, sa en informant.*

Videre var det forventninger til lønn, både fra konsulenten selv i forhold til hva han mente han fortjente : *(Ler..) ja det er touchy...(Lønn) ...nivået for gravferdskonsulenter er for dårlig. De fleste byråer går med et greit overskudd. Og da synes jeg at vi som er med på å skape det overskuddet skal også få en del tilbake der.*

I.4 For å sette litt andre ord på det, så må du vri skjorten din for å tjene penger på det (flire) det er mye belastende og hardt arbeid . Hvordan kan en omregne det i lønn hva skulle jeg ha betalt når jeg har hatt en familie som har mistet en unge eller en som har hengt seg.

Forventningene viste seg også på organisatorisk nivå. Dersom bedriften var medlem av hovedorganisasjonene Virke Gravferd, la dette føringer til hvordan de forventet at gravferdskonsulentene og byrået fremstod. Holdningen til å være medlem eller ikke medlem av Virke Gravferds eller om det var fordeler eller ikke ved å være fordel, var klart ulik hos de som var medlemmer og de som ikke var medlemmer, først fra en som var medlem:

I.2: Når jeg startet opp fikk jeg ikke noe hjelp fra de, derfor har jeg heller ikke meldt meg inn. Jeg måtte drive i to år før jeg kunne henvende meg der i det hele tatt.

F: Hva var bakgrunnen for det?

I.2: Det vet jeg ikke. Men de var vel ikke så interessert i konkurranse.

Så fra en som var medlem både i Virke Gravferd og i en annen organisasjon:

I.4: ...ja vi er med i BFN som du kanskje kjenner til Begravelsesbyråenes forum Norge som nå endrer navn til Virke Gravferd. Så er vi med i byrå alliansen, en allianse mellom ni byrå som er geografisk plassert i (X) Det er et litt mer eksklusivt samarbeid hvor vi sitter på en måte uten konkurrenter rundt oss. Det går på markedsføring, brosjyrer og samarbeid rundt innkjøp og høste erfaring av hverandre.

4.1.4 Kontroll i arbeidet

Det å ha kontroll eller fremstå som om gravferdskonsulenten hadde kontroll var gjennomgående i materialet. For informantene ble kontroll noe som de måtte ha for å for eksempel ha oversikt over dagen, unngå å gjøre feil og følge opp sine leverandører slik at det ikke oppstod feil i bestillingen med varer. Gjorde leverandørene feil, fikk byrået dårlig omdømme. Hele deres arbeidsdag og yrke var gjennomsyret av ønsket om tilstedeværelse, innflytelse og kontroll, bygget opp av forventninger og følelser fra dem selv og folk rundt dem. Et av spørsmålene som omhandlet kontroll lød; Kan du fortelle om hvordan du opplever å ha kontroll over de oppgavene du utfører i løpet av arbeidsdagen din. Flertallet gav uttrykk for at de satte kontroll meget høyt på listen over egenskaper som både var forventet fra pårørende, sjef, kollegaer, men mest fra dem selv. *Jeg er en litt sånn kontrollfrik skjønner du, så jeg føler vel aldri at ting er ute av kontroll* sa en informant. For å inneha kontroll i en

stressende arbeidsdag, fremhevet flere at dataverktøyet var uunnværlig. *Vi har et datasystem hvor vi loggfører alt vi gjør der vi jobber inn i oppdragene, der alt blir loggført inn i et datasystem. Det er vår kontroll-organ på en måte.*

For å kunne inneha kontroll i en stressende arbeidsdag som til tider innebærer to- tre begravelser, henting av døde, samt samtaler med pårørende, fremheves det fra informantene at de stilte høye krav til egen prestasjon. *Det skal stilles krav til den jobben som gjøres og jeg setter ikke meg selv foran pårørende...men jeg tror nok samtidig at de er høy, og mange ganger unaturlig høy* sa en av informantene. At kravene som ble satt var høye, forekom ikke som noe negativt for konsulentene, tvert imot. De stod som en forebyggende enhet for å unngå at det ble gjort feil, eller for å rekke over alle tingene som skulle ordnes i løpet av en dag. Men noen følte på arbeidspresset og kravene som til tider var høyt. En av informantene sa dette om kravene som ble stilt; *du føler mye ligger på deg...du skal hente båra, båra må være på plass og du er ofte alene. Og du skal jo kjøre opp til kirkegården med alle folkene bak deg og håpe at alt fungerer.* Det som fremmet stress for noen var det å ikke få begravelsesdagen på plass, fordi dette er noe familien ønsker å vite så snart som mulig. Men på grunn av faktorer som ikke konsulenten styrer, til eksempel presten, da får en ikke orden på annonsering og klokkeslett. Det opplevdes som stress.

Gjennom år som gravferdskonsulent, opparbeides det erfaring. Ordet erfaring nedstammer fra det tyske ordet erfahren, som betyr å få tak i eller få vite ved å reise igjennom. I studien relateres ordet blant annet til den veien gravferdskonsulent går sammen med pårørende i samtaler, planlegging og gjennomføring av begravelse og stell av døde. Jo mer de erfarer, jo mer opplever de at mestringsfølelsen er til stede og en naturlig kontroll i arbeidshverdagen gir dem følelsen av god flyt, forutsigbarhet og sikkerhet i utførelsen av yrket. De opplever kontroll.

Samtidig som det å ha orden i tingene viser at en har kontroll, så er det å forstå sin kompetanse og sitt fagfelt en del av å ha kontroll i sitt arbeide. *Noen trenger kanskje oppfølging på sorgarbeid. Det er jo ikke mitt hovedfagfelt, Så da henviser jeg gjerne til prest eller annet fagpersonell som har mer skolering på dette området* forklarer en av informantene. Noen ser det viktig å inneha den menneskelige kunnskapen, å kunne lese de pårørende, slik at de føler seg trygg på de kan jobben sin. Yrket medfører til tider mye arbeidstress og press, og da er det viktig å inneha kontrollen *med tiden så får du jo den*

erfaringa og du kjenner at du har jo roen sa en informant. Kontroll ble fremmet flere ganger som et nødvendig verktøy for konsulentene du er nødt til å ha orden i tingene, og du må være løsningsorientert på ting i en begravelse, eller i forkant, der du plutselig må tenke fort og gjøre om noe, uten at familien skjønner at du har måtte trekke i trådene.

Gjennomgående fra alle informantene var at de i veldig stor grad la opp dagen selv uten innvirkning fra overordnet. Så lenge de fikk gjort det de skulle gjøre var det opp til dem selv å legge opp dagen *det er meg som styrer det. Jeg bestiller der jeg vil og har tett dialog med alle leverandører og de forskjellige tingene og. Så jeg føler.....at jeg har god innflytelse og kontroll på det.* I et uforutsigbart yrke, virker det som gravferdskonsulentene legger ekstra stor vekt på det å ha forutsigbarhet der det er mulig. Dette føler de at de oppnår gjennom å ha kontroll. De fleste jobbet mye selvstendig, og hadde god innflytelse på sin arbeidsdag.

For å kunne fungere i et familieliv ble kontrollen også et viktig element: *Jeg skal også hjem å ha empati med min familie, så jeg kan ikke gi meg til jobben følelsesmessig 24 timer i døgnet, for da kunne jeg ikke ha vært noen privatperson,* forklarte en informant. Til tross for at en skal ta hånd om mennesker i sorg og sjokk, er det også viktig og ikke glemme seg selv. Ved å kontrollere eget følelsesregister i hvor mye en kan og burde involvere seg i hver begravelse, En skal ha overskudd til familien og seg selv som privatperson etter endt arbeidsdag.

4.1.5 Oppsummering av yrkesrefleksjoner

Rolig, strukturert, trygg, ryddig, ikke bli stresset, troverdig, empatisk, løsningsorientert var noe av egenskapene konsulentene vektla i yrket. Forventninger til utføring av arbeidsoppgaver kom fra pårørende, fra sjef, fra kollegaer og men først og fremst fra dem selv. Dersom bedriften var medlem av hovedorganisasjonene Virke, kom forventningen fra makro nivå også, altså på organisatorisk nivå. Forventningene til egenskapene bar også med seg en uskreven regel om at det å gjøre feil ikke var akseptert, tjenestene deres skulle utføres med 100 %, for oppstod det en feil ville utfallet bli så fatalt.

Det å ha kontroll i hverdagen til tross for en stressende arbeidsdag ble vektlagt. Den følelsesmessig kontrollen var også viktig for å ha overskudd til sin egen familie etter endt arbeidsdag. Det skulle være kvalitet i alt de gjorde.

4.2 Inntekt og kostnad

Med inntekt relatert til studien menes økonomisk vinning for bedriften. Med kostnad relatert opp til funn, menes det gravferdskonsulenten må gi av seg selv for å oppnå bedriftens økonomiske målsetninger. Kostnader her vil være arbeidspress, det å være ydmyk overfor pårørende, og psykiske påkjenninger hos gravferdskonsulenten.

4.2.1 Byrået skal tjene penger

Under analysen så forsker flere faktorer som indirekte pekte på at ting var som de var på bakgrunn av at bedriften skulle tjene penger. En av faktorene var lunsjpausen; *Det er jo mange ganger at du må avbryte lunsjen og det er jo en del av vår hverdag. Jeg har opplevd at vi har vært ute her og hatt døra låst en halv time og da har de gått til konkurrenten.* På bakgrunn av få ressurser og frykten for å miste en kunde som innbringer ganske mange tusen, blir lunsjen tilsidesatt til fordel for å kunne ta imot kundene. Inntekten til byrået viste seg som en fremtredende faktor med tidvis negative konsekvenser for gravferdskonsulentene.

En informant sa at de ønsket å selge mest mulig, men samtidig var seg bevisst å ikke selge pårørende noe de ikke ønsket, men kunne legge det frem som et alternativ.

Begravelsesbyråene er jo en privat butikk og et aksjeselskap. De ansatte skal ha sin lønn, det koster å ha kontorer, annonsering og alle driftsutgifter. For informanten kan det være lett å påvirke valget til pårørende:

Det er klart at når jeg sitter her med en sørgende familie , da kunne jeg fort falle i en grøft der jeg sier at ” jeg synes dere burde ta denne, den er veldig fin, den passer bra for dere”...også er jeg ikke noe god konsulent eller rådgiver da, jeg er en kynisk selger, så jeg prøver jo å se familiens behov.

På spørsmål om hva informantene synes var mest vanskelig med yrket, var det i følge flere: pårørende med få midler som handlet over evne i form av en dyr kiste, store blomsterkranser og så videre. Informanten følte det vanskelig å vite at pårørende kanskje kom ti å slite med å betale for begravelsen i etterkant, og at de da kom med forslag om en billigere kiste og at billig også kunne være verdig *Hvis jeg aner det at dette er en familie med lite midler så opplyser jeg selvfølgelig om alt de kan få av støtte,* forklarte en informant.

Alle informantene var seg veldig bevisste sin rolle som selger overfor mennesker i sorg og det ansvaret det medførte. I tillegg viste alle informantene bevissthet i forhold til det etiske rundt

en slik rolle og den skjulte makten de hadde. På spørsmål om hva de tenkte rundt salgsdelen av yrket sitt svarte en informant:

jeg har, hva skal man si, respekt for slike ting. Altså da tenker jeg salg opp i mot den situasjonene pårørende er isånn at jeg er veldig bevisst på å ikke utnytte dem i den situasjonen de er i, for de er veldig lett å påvirke. Jeg vet at vi kan påvirke veldig mye...da tror jeg det blir feil overfor pårørende hvis jeg bruker slagstriks og det vil jeg ikke.

En informant synes det å balansere paradokset i yrket var vanskelig; å være selger på den ene siden og emosjonelt tilstede for pårørende på den andre. *Den biten synes jeg er vanskelig. Det innrømmer jeg glatt. Fordi mange synes at det koster mye. Når du da har vært gjennom mye emosjonelt, så kommer du med harde økonomiske fakta, det blir noen motpoler her. Eller et dilemma. For meg er det i alle fall det* forklarte en informant.

Mot slutten av intervjuet ble informantene spurt om de opplevde at lønnen er en støtte som skaper tilfredshet på lik linje med positive tilbakemeldinger. Svarene varierte i stor grad.

Noen var fornøyde, mens andre opplevde den som urettferdig

(Ler..) ja det er touchy...Det er jo taushetsplikt på den biten der. Nei jeg innrømmer at den biten er jeg frustrert over. Det skal jeg medgi. Det i hovedsak går på er vel at ...at jeg synes vi blir...nivået for gravferdskonsulenter er for dårlig. De fleste byråer går med et greit overskudd. Og da synes jeg at vi som er med på å skape det overskuddet skal også få en del tilbake der.

Konsulentene påpekte at det var viktig at de følte seg verdsatte for den jobben de gjorde, men at det var ikke lønnen som gjorde at de var gravferdskonsulent. Andre sa at; *For å Sette litt andre ord på det, så må du vri skjorten din for å tjene penger på det (ler).* Noen konsulenter opplevde lønnen som tilfredsstillende og at de på lik linje med andre måtte ha noe å leve for

4.2.2 Arbeidspress

De fleste konsulentene pekte på tidspress og mange arbeidsoppgaver når de ble spurt om hva som skapte stress og frustrasjon i yrket; *Det er tidspress innimellom da...og du sitter med en familie og du skal ha en seremoni om tre timer. Så skal man ikke feile...*forklarte en informant. Når det er dødsulykker på veiene er det konsulentene som må plukke opp restene. Ringer politiet så må de slippe det de har i hendene og prøve å hive seg rundt og komme fortest mulig; *politiet vil jo gjerne at vi kommer og henter "istad"* forklarte en informant. Mye av dagen kan ikke planlegges på forhånd alltid. Det ringes stadig om dødsfall og det må avtales pårørendesamtaler....*la oss si at politiet ringer, og de har en dødsulykke og vi må*

komme med en gang, men egentlig så har vi planlagt andre ting så... det kan bli litt stressende og frustrerende i perioder. Andre episoder som skapte stress var uforutsigbarhet. Eksempler på det var dersom bårebilen var opptatt eller en ikke har nok folk til å være med ut på en ulykke

Noen pekte på at arbeidspresset til tider var stort og uoverkommelig og følelsen av å ikke nå frem til leder: *noen ganger føler jeg vel at arbeidsmengden er større enn jeg kunne tenke meg til å ha det selv og da har ikke innflytelsen min noe å si liksom forklarte en informant.*

Mengden på arbeidspresset kom også frem gjennom deres beskrivelser av lunsjpause. De færreste hadde organiserte lunsj, bortsett fra et par byråer. De hadde på den andre siden veldig gode pauseordninger med to innlagte kaffepauser, lunsjpause og felles laging av varm lunsj, dersom de hadde tid. *Ja... når vi er på huset her så har vi mat halv tolv, og vi lager ordentlig lunsj. Den kan vare en halv time, den kan vare ti minutter og den kan vare en time. Det varierer alt etter hvor mye arbeid vi har å gjøre.* Mange pekte på at de prøvde å prioritere å spise sammen. Der det var enkeltforetak, ble spisepausen ofte tilbrakt sammen med prest eller andre som jobbet i samme miljøet.

4.2.3 Ydmykhet overfor pårørende

Det at gravferdskonsulenten er ydmyk overfor pårørende har en todelt årsak. På den ene siden er de ydmyk overfor pårørende fordi de er i en sårbar posisjon, de må ivaretas, de trenger deres støtte og deres ekspertise. På den andre siden skal byrået tjene penger og en vil ikke miste en kunde på bakgrunn av manglende respekt og uhøflighet overfor pårørende som er kunden.

Pårørende representerer den eller de sentrale personene som konsulenten jobber opp mot i planlegging av en begravelse, dersom avdøde hadde pårørende. Hver pårørende som kommer inn døren på byrået representerer en ny type sorg. Ingen sorger er like, og ifølge en av informantene *finnes det like mange reaksjoner i en sorgprosess som det finnes mennesker.* En av egenskapene som ble fremhevet var evnen til å se an pårørende når de kom inn døren; er dette noen som er ferdig med sorgen, eller er det noen som akkurat har fått beskjeden om at deres barn eller kjære er død. Pårørende kan være sint etter å ha mistet noen og i affekt viser han eller hun sinne mot alt og alle i omgivelsen, og tidvis til konsulenten også; og mener at konsulentene nå skal tjene penger på deres tap. *... det er en utfordring å møte sånne personer,*

forklarte en informant. Det kan være vanskelig for konsulenten, spesielt dersom det ikke er andre som kan overta ansvaret for pårørende. I tillegg kan konsulenten oppleve konflikter innad i familien; *du skal jo ikke ta parti, du skal være liksom megler og det er... det er slitsom, sa en informant.* For å beholde en kunde er det essensielt at konsulenten opptrer objektivt, og ikke tar parti, men i noen tilfeller kan det være vanskelig. I tillegg opplever konsulentene pårørende som på den ene siden ikke vil være til bryderi eller vil helst gjøre alt selv, mens andre igjen er veldig krevende og aldri kan få nok betjening. Den siste gruppen av pårørende spiser av tiden til konsulentene der de gang på gang ønsker å lese igjennom tekstene og dobbeltsjekke programmene. Konsulentene ønsker å fremstå som en som ikke har dårlig tid, men noen pårørende bruker tre timer der det var beregnet en, og da vil det gå ut over de resterende arbeidsoppgavene.

For at bedriften ikke skal miste en kunde, så opplever noen konsulenter at de må presse inn nye oppdrag på en allerede presset timeplan; *Hvis vi har et tett program og det kommer et ekstra oppdrag, det kan være litt stressende. En har egentlig ikke tid til å gjøre det, men en må gjøre det allikevel.* Følelsen av å egentlig ikke ha tid til pårørende oppleves ikke som god. En av konsulentene ble spurt om han hadde måtte avvise pårørende noen ganger og da var svaret ; *Det har skjedd en gang som jeg har vært ute for(...). Men det er så vidt jeg vet eneste gangen som på de seks-syv årene som jeg har vært her.*

For å beholde en kunde og en fremtidig kunde, er møtet med pårørende viktig. Det gjelder å fremstå hyggelig, imøtekommende, veiledende og hjelpende. *Hvis du er sur og sint og tverr, det sier seg selv at det vil komme en reaksjon på det tilbake, at gravferdskonsulenten var ikke hyggelig. Det er det vi lever av i denne bransjen. Vi lever av et godt omdømme. Et godt renommé* sa en informant. I møtet med pårørende føler konsulenten at det ikke er greit å feile. Det er greit når det skjer med andre, men ikke med dem selv. På bakgrunn av at bedriften skal tjene penger og beholde en kunde, så må tjenesten de leverer være 100%, hvis ikke så mister de antakeligvis en kunde til neste gang.

Flere informanter uttrykte gleden ved å jobbe opp mot pårørende og at det var de som gjorde yrket interessant. Mer spesifikt var det å kunne være støttespiller overfor mennesker som var kommet i sorg eller fordi de har mistet noen. Det at hver pårørende representerte en ny sorg og en ny begravelse var også med på å gjøre yrket allsidig. I møtet med pårørende ble det fremhevet viktigheten av å se an pårørende *noen er sånn at du kan se på kroppsspråket, at her*

blir det ikke mye humor, mens andre har en sånn veldig løs tone forklarte en. Dette ble utgangspunktet for hvordan de jobbet videre og hvordan forberedelsene til begravelsen ville bli. Videre ble det fremhevet konsulentens rolle i møtet med pårørende; *jeg kan sitte og være sammen med de, legge til rette og gi de råd, konsultere de ehmm... det er nok det jeg synes er mest interessant med jobben, forklarte en informant.*

Flere av informantene påpekte viktigheten av å være bevisst på at det ikke er konsulenten, men pårørende og den avdøde som skal være i fokus. Til tross for dette, opplevde de aksept for i vanskelige situasjoner å vise følelser. Det opplevdes ikke som negativt *vi har lov til å vise følelser...men det skal ikke bli sånn at de (pårørende) skal komme bort og trøste MEG på en måte.* De følte det var viktig og ikke fremstå som harde og følelsesløse *da er det vel sånn at vi kanskje burde finne oss en annen jobb hvis vi har mistet føleleseregisteret vårt* forklarte en informant.

For de fleste var det de positive tilbakemeldingene fra pårørende som gjorde mest og var best relatert til selvfølelse og opplevelsen av å gjøre en god jobb. Slik følte de seg satt pris på, og at de fikk lov til å være med på å skape en avslutning slik pårørende ønsket seg.

Betydningen av pårørende var ikke ensidig positiv. Til tider opplevde de ubehagelige situasjoner som at det oppstod konflikt mellom de ulike pårørende, de kom ikke til enighet for hvordan utformingen av begravelsen skulle være, eller at de kom hjem for samtale med pårørende også var de beruset på alkohol. Heldigvis var ikke dette dagligdags, men situasjonene oppstod. Alt i alt så virker det som pårørende er fornøyde med tjenestene de kjøper fra begravelsesbyråene, for i følge en informant ble klagenemnda for gravferd tjenester i 2011 rangert som nummer to i Norge på færrest klager. De ble bare slått av vinmonopolet.

4.2.4 Psykiske påkjenninger

En av informantene sa at han merket stor forskjell på psykiske reaksjoner i etterkant av traumatiske dødsfall som trafikkulykker, selvmord og døde barn dersom konsulenten var forberedt på å dra på jobb. Dersom konsulenten ble ringt opp når han ikke var på vakt, ble opplevelsene av dødsfallene mye sterkere, samt flashbacks kunne dukke opp i ettertid, et av symptomene på posttraumatisk stress.

Alle informantene kom inn på ulike eksempler som genererte psykiske påkjenninger. Det som gikk igjen var det å håndtere små barn. Andre eksempler; *det verste er egentlig lukt, folk som har ligget lenge altså*. Informanten som fortalte dette sa at hver gang han kjørte forbi et hus hvor de hadde hentet en person som hadde ligget lenge, kunne ha kjenne lukten som møtte han. På spørsmål om situasjoner som var utfordrende, var det en som henviste til utøya og sa at det var definisjon på katastrofe. Videre sa han at *men jeg vil jo si at vi opplever små katastrofer hele året. Det er jo en katastrofe for en familie å miste et barn*. Andre som var inne på utøya sa dette:

For da kom jo byråer fra andre deler av landet og skulle hente sine. Vi måtte se om vedkommende var synbar, altså kan de ha en syning når de kommer hjem. Og det å skru av lokket og se disse menneskene, det må jeg innrømme var, det var ikke pent altså. (...). Det er klart at det var helt, det var ekstremt tøft.

Av hensyn til informanten ble ikke situasjonsbeskrivelsen fulgt opp med oppklarende og mer beskrivende bilder av konsulentens etterreaksjoner på å jobbe med etterlevningene. I etterkant ser en at det reduserte videre analyse av etterreaksjoner på traumatiske dødsfall, og kanskje tap av interessant og god informasjon.

Andre ting som opplevdes som utfordrende og slet på konsulentene psykisk var å ikke ha kollegaer, det å jobbe alene. I noen deler av landet, i små kommuner og bygder var det konsulenter som jobbet alene og som ikke hadde hatt ferie på 10 år. *Det kan ikke være bra for helsa For den mentale helsa*, uttrykte en informant.

Når det var snakk om utfordrende situasjoner ved jobben, var det å få oppdrag på utført selvmord *da kan det hende at folk har gjort det selv på et eller annet vis. De henger i et tau, eller de ligger med et gevær i neven. Mange sånne sterke ting*. Da opplever konsulenten å være i en splitt, der han på den ene siden skal gjøre en praktisk jobb i forhold til avdøde, mens han på den andre siden skal han ta vare på pårørende som kanskje er i sjokk. Det å måtte balansere mellom å utføre jobben sin samtidig som en skal være medmenneske oppleves som tøft. Andre ting som kom frem og var tøft var det lille dryppet av sorg hver eneste dag som for noen kan oppleves som belastende over tid.

Et av spørsmålene til informantene vedrørte det å ha debriefing og snakke med profesjonelle etter traumatiske opplevelser. Her var det bare et av de åtte byråene som brukte profesjonelle. Flere informanter uttrykte et ønsket om å debriefe sammen med politi eller ambulanse i

etterkant av trafikkulykker. Men på bakgrunn av manglende tid eller interesse fra utrykningsyrkene ble dette ikke prioritert. Andre la vekt på at debrifingen foregikk sammen med kollegaene, i tilfredsstillende grad. En av informantene sa dette om debrifing;

Vi som gravferdsbransje har nok havnet litt på utsiden av det der og må ta hånd om det selv. Det tror jeg er litt farlig i denne bransjen. For det at det er enkelte byråer som driver alene. Jeg tror det finnes veldig mange stygge tilfeller av folk i denne bransjen som ikke har sett det og ikke fått den hjelpa og ikke hatt et system for det i det hele tatt.

4.2.5 Oppsummering av inntekt og kostnader

Med bakgrunn i at bedriften skulle tjene penger, ble antall arbeidsoppgaver økt, spisepausene ble kuttet til fordel for å kunne ta inn en kunde til. Sa byrået nei til en kunde, mistet de dyrebare inntekter. Det å ha ydmykhet overfor pårørende har en todelt begrunnelse; pårørende skal ivaretas og bedriften skal tjene penger. Opplevelsene var mange og sterke til tider, til tross for at lønnen ikke var spesielt høy sammenlignet med mengden og typen arbeid de utførte.

4.3 Arbeidsmotivasjon

Gleden noen av informantene viste til når det var snakk om kolleger, viste at de satt stor pris på å jobbe sammen med noe, kunne dele tunge stunder med noen, jobbe ute sammen og snakke sammen. Dette kom også frem når det var snakk om pårørende. De fleste informantene begrunnet valg av yrke og det som gjorde yrket interessant med møtet med ulike mennesker. Gode tilbakemeldinger og det å føle seg nyttig var mye av det som gav arbeidstilfredshet og glede ved arbeidet.

4.3.1 Sosiale relasjoner

Måten informantene la vekt på det sosiale, ble forklart gjennom ulike eksempler. For eksempel hvordan de prioriterte lunsj... *så da spiser vi og da har vi felles og det er veldig fint og da møtes vi* forklarte en informant. Videre vektla flere informanten verdien av å kunne debrife sammen med kollegaer i etterkant av vanskelige og traumatiske ulykker. Det å være tilstede for hverandre kom frem som viktig i form av å kunne snakke og jobbe sammen. Flere la også vekt på det å kunne gjøre nytte av hverandre ute; *Når vi er ute, så er vi alltid sammen*

forklarte en informant. Videre var de kollegiale tingene som ble vektlagt det å ha lunsj sammen, spørre hverandre om råd og noen å dele de tunge stunder sammen med.

Vi debrifer ting på jobben her og har det kollegiale her at vi treffes og snakker ut om ting og provoserer hverandre til å snakke om ting. (...) da må vi grave litt hos hverandre og spørre litt spørsmål som kan virke litt dumme, f.eks: "synes du det var ubehagelig å gå inn der, var det lukt og var det ekle inntrykk og var det ekkelt å løfte og var det..."

Det å faktisk ha noen å snakke med er viktig for gravferdskonsulentene. Både med kollegaer, men også med venner utenfor og i yrkesrelaterte grupper som prest, kirkeverge, kirke tjener. Med tanke på at de har taushetsplikt, så er det fortrinnsvis kollegaer som brukes til å snakke ut om tunge opplevelser. Andre igjen hadde ikke kollegaer da de var selvstendig næringsdrivende. Uten profesjonell oppfølging, kunne det til tider bli mye å bære alene for en, med tanke på taushetsplikten. Denne og flere informanter var bevisste på å få snakket ut om tunge ting og ikke bære det alene. Informanten forklarte at *det prøver jeg å være veldig bevisst på å ventilere ut. Jeg har et par kamerater, i full fortrolighet og taushetsbelagt. De er mine sjelesørgere om du kan kalle det det. Og det tror jeg er viktig. For du kan ikke bære det aleine hele tiden*

Flere informanter vektla morgenmøtet en viktig funksjon som det møtestedet de hadde for å kunne være sosiale, debrife, utveksle informasjon og drikke kaffe sammen. Morgenmøtet ble en viktig arena for å kunne føle det kollegiale samholdet og det å kunne gjøre nytte av hverandre. *Ja, vi bruker hverandre heile tiden....om morgenen når vi møtes og kanskje flere har vært i samtale. Vi forteller bestandig om hva vi har vært ute på og hvordan familien er.* Andre hadde motsatte opplevelsen av det å bruke hverandre og debrife: *det er nok ikke ofte vi prater ute. Vi er mest gutter ute. Nå har vi fått noen jenter også. Men gutter er vel kjent for og ikke prate så mye, ihverfall ikke om følelser.*

4.3.2 Å føle seg nyttig

De fleste informantene pekte på det å være til nytte for pårørende, de tilbakemeldingene de fikk og at de satt pris på jobben de gjorde som gav dem arbeidstilfredshet. Pårørende benyttet seg av ulike måter å uttrykke takknemlighet overfor konsulentene og byrået for vel gjennomført begravelse. Eksempler var takk i avisen, blomster, konfekt, kort, brev og det de

hørte på folkemunn. Dette var noe av det som skapte tilfredshet i arbeidet. Det at de følte at de var til hjelp og støtte for pårørende og mennesker i en vanskelig situasjon opplevdes som noe som gav dem mye tilbake. En informant sa at *det å være til hjelp for andre og kunne ha det som et yrke synes jeg det er en fantastisk ting*. Flere påpekte det å kunne være til nytte og kunne hjelpe folk. Det å være medmenneske sammen med pårørende, det å gå inn i situasjoner men samtidig være profesjonell nok til å løse ulike situasjoner som kunne oppstå. For de fleste var det de positive tilbakemeldingene fra pårørende som gjorde mest og var best. Slik følte de seg satt pris på og det viste at avslutningen ble akkurat slik pårørende hadde ønsket seg.

Konsulenten innehar en ekspertkompetanse opparbeidet gjennom sin erfaring og opplevelser med døde, begravelse, sorg og pårørende. En informant beskrev dette gjennom å si at *det at jeg kan være til hjelp for noen som ikke helt vet hva de går til og jeg kan tilrettelegge og hjelpe de pårørende til å få en verdig avslutning for den de er glad i*.

På spørsmål om informanten opplevde at han fikk nok og god tilbakemeldinger var det en som ønsket mer positive tilbakemeldinger og forklarte at *vi får tilbakemeldinger av og til, men jeg føler at hvis vi har gjort noe feil at vi blir kalt inn for å høre hva som har skjedd og så videre. Men vi er ikke flinke hverken lederne, sjefene våre eller vi sjøl til å rose hverandre..*

4.3.3 Mestring for gravferdskonsulenten

Når gravferdskonsulenten følte en god flyt i arbeidsoppgavene, følte han mestring. Erfaring skapte også opplevelse av mestring. Når de fikk gode tilbakemeldinger, opplevde de mestring i arbeidet *Du kommer jo veldig under huden så det er jo godt å se at de har lyst å komme tilbake til oss, da føler du jo at du har gjort en god jobb*. Det at pårørende kom tilbake, viste til en god opplevelse, begravelsen ble akkurat slik de ønsket det, da opplever konsulenten mestring. Det var også viktig for gravferdskonsulenten at han kunne lese pårørende, hvordan ville de ha det, ble det en lett og ledig stemning, eller var alt tungt og sjokkpreget. Det siste var ofte tilfeller der barn og plutselige dødsfall var involvert.

4.3.4 Oppsummering av arbeidsmotivasjon

Det å ha noen å snakke med, både kollegaer, venner og andre i relaterte yrker var viktig for konsulenten for å få snakket ut om vanskelige ting. På bakgrunn av at de har taushetsplikt. Ble

det som oftest brukt kollegaer til debriefing. De som jobbet alene brukte enten en fortrolig venn eller mennesker i relaterte yrker som prest eller kirkeverge. Det å føle seg nyttig i arbeidet la et grunnlag for å både føle mestring og inneha arbeidsmotivasjon.

5 Drøfting

I dette kapittelet vil de viktigste funn i studien sees i forhold til hva relevant forskning og teori sier. Drøftingen tar utgangspunkt i funn som i stor grad gir svar på studiens problemstilling og forskningsspørsmål. Forskningsspørsmål 1 som omhandler beskrivelser av yrket blir i stor grad besvart under avsnitt 5.1: kontroll. Forskningsspørsmål 2 som omhandler stress blir i vesentlig grad besvart under avsnitt 5.2: gravferdskonsulenten og byrået. Forskningsspørsmål 3 som omhandler arbeidsglede hos gravferdskonsulenten, blir besvart under avsnitt 5.3: mestring i arbeidet. Avslutningsvis vil kompleksitet sees i lys av medmenneskelighet og kommersialisering. Empowerment i studien er relatert til individnivå, derfor sees begrepet opp mot funn i 5.1 og 5.3 som går på gravferdskonsulentens opplevelser på individnivå.

5.1 Kontroll

Funn fra studien viser at det å ha kontroll i en krevende arbeidsdag er særdeles viktig for utførelse av yrket. Kontrollen synes blant annet i klesvalg og i utførelse av arbeidsoppgaver. Dette kan sies å være i samsvar med hva forskning sier (Reynold & Kalish, 1974). Videre vil ytre kontroll, indre kontroll, tap av kontroll og kontroll og empowerment sees i relasjon til gravferdskonsulenten.

5.1.1 Ytre kontroll

Utdanning, livserfaring og sosialt nettverk gir et bilde av en persons evne til å inneha kontroll (Theorell, 2011). Funn fra studien viser at erfaring gir mestringsfølelse og kontroll. Gjennom kunnskap og erfaring evner de bedre å planlegge, samt gjennomføre arbeidsoppgavene sine. Samtaler med pårørende, der for eksempel et lite barn har dødd, vil være vanskelig å gjennomføre dersom en ikke har erfaring med slike samtaler. Funn viser at det å henvise videre til andre kolleger med mer erfaring eller utenforstående med ekspertise, viser selvinnsikt og en måte å ta kontroll over situasjonen. Å be om hjelp viser styrke og kontroll og gir opplevelse av mestring.

På den andre siden kan det å be om hjelp oppleves som en svakhet sett fra pårørendes side. Hvilken tiltro til konsulenten får du dersom du ber om en samtale, men når samtalen begynner, så blir du henvist videre fordi konsulenten føler seg usikker. Vil pårørende fortsette samarbeidet med konsulenten, eller ønsker de å fortsette med en annen. Å fremstå som sikker

og kunnskapsrik er viktig for troverdigheten. Uten troverdighet, ingen kunder. Gode relasjoner innad i byrået blir viktig for å ha god flyt, men er også viktig for kontroll.

Det å ha gode relasjoner på og utenfor jobb, fremmer opplevelsen av kontroll.

Gravferdskonsulenter som driver alene må skape gode relasjoner utenfor arbeidet. Funn fra studien viser at enmannsforetakene har gode venner eller folk i samme bransje som de drakk kaffe med eller debrifet med.

For utenforstående blir kontrollen gravferdskonsulenten viser synlig gjennom klær, oppførsel, tegn på respekt og ulike dataverktøy. Men er den ytre kontrollen et anker for hvordan de egentlig føler det. Må de ha en sterk visuell ytre kontroll for å fremstå som om de har kontroll for å "lure" kroppen til å tro at de har kontroll når de egentlig er stresset, maktesløse og opprørte over pårørende og for mange jobboppdrag? Hvordan føler de det med den indre kontrollen.

5.1.2 Indre kontroll

Ved å oppleve seg empowered, oppnår en også kontroll og egenmakt (Theorell, 2003). Gjennom egenmakt vil det være enklere å ta kontroll over oppgaver som skal gjøres i løpet av dagen, samt være delaktig i beslutninger. Funn fra studien viser opplevelse av høy delaktighet og grad av innflytelse på arbeidsoppgaver. Gravferdskonsulenten må føle at han har oversikt over omfang han har på en dag. Men det er vanskelig å ha kontroll over hva som skjer om en måned. Hvor empowered er gravferdskonsulenten i sin kontroll, når en hele tiden må planlegge for her og nå? På den andre siden opplever de kanskje å være mer tilstede i nuet. En trenger ikke bekymre seg for hva som skjer to eller fire uker frem i tid, for så langt rekker ikke arbeidsoppgavene. Men hvor mye innflytelse på arbeidsoppgavene har egentlig gravferdskonsulenten når begravelsen er et resultat av hva pårørende ønsker? De utfører jo bare det som er blitt avtalt under samtale med pårørende. Dersom gravferdskonsulenten skulle komme med andre sanger, blomster eller hilsen på blomstersløyfen fordi han selv mener det er mer riktig, så er det jo ikke noe tvil om at kunden velger et annet byrå ved neste anledning. Men er det egentlig i konsulentens sin interesse å komme med meninger rundt begravelsen? De er jo til for å visualisere pårørendes ønsker. De kan jo konsultere pårørende og komme med eksempler for hvilke valg som finnes. Psykisk kontroll vises når hysteriske pårørende skal roes og når en påkjørt person skal «plukkes» opp fra veien. Dette kan sies å være i samsvar med hva forskning sier (Reynold & Kalish, 1974).

5.1.3 Tap av kontroll

Tap av kontroll kan få store konsekvenser. Disse kan komme i form av negative sanksjoner mot dem som konsulent, mot byrået, samt økonomiske tap for bedriften.

Yrket innebærer mye uforutsigbarhet, og evnen til å planlegge arbeidsdagen er ikke alltid tilstede. Graden av stress øker med frykten for å miste kontrollen. Dette samsvarer med hva Theorell sier (2003). Hvordan gravferdskonsulentene mestrer stresset i arbeidet henger nøye sammen med LOC. Til tross for at gener, barndom og oppvekst påvirker hvordan konsulentene blir påvirket av stress, så er det også arbeidsmiljøet konsulentene befinner seg i som er utslagsgivende for stressmestring. Mye av grunnen til at arbeidet har en slik innvirkning på stressnivået i kroppen er fordi det indirekte er med på å skape balanse i hverdagslivet. Med det mener Karasek (1990) at ved å ha en jobb som gir inntekt kan en fortsette med å beholde huset, barna kan fortsette på ulike aktiviteter og så videre (Åberg, 2001, Karasek og Theorell, 1990).

Dersom en ikke rekker over alle tingene som skal utføres før minnesamværet og imøtekomme pårørendes ønsker, kan utfallet bli en misfornøyd kunde. Synergieffekten blir tap av fremtidige kunder, samt negativ omtale (Theorell, 2011; Reynold & Kalish, 1974). Men kontrollen som forventes er i stor grad satt av konsulentene selv. Hva er bakgrunnen for det? Frykten for å mislykkes blir så stor at de bruker enhver mulighet til å ta kontroll. Dette for å skape en viss følelse av forutsigbarhet og mestring. Dette ble muligens underkommunisert av gravferdskonsulentene.

I en hverdag fylt med uforutsigbarhet blir det desto viktigere å kunne ha forutsigbarhet gjennom kontroll. Men har egentlig gravferdskonsulentene kontroll?. Hvor empowerd er gravferdskonsulentene i sin kontroll, når en hele tiden må planlegge for her og nå? På den andre siden opplever de kanskje å være mer tilstede i nået. Det fremstår som om de har full kontroll, men i virkeligheten er det kanskje aktørene rundt som skaper illusjonen om den sterke kontrollen fra konsulentens side. I hvilken grad har de egentlig frihet til å gjøre noe annet? Pårørende og sjefen forventer at utførelsen av arbeidsoppgavene skal være perfekt. For pårørende og utenforstående fremstår konsulentene som en med full kontroll. Men det de ser er en ytre kontroll. Hva med den indre kontrollen?

For å holde ut i den til tider ekstremt stressende arbeidssituasjonen oppleves kontrollen som en overlevelsesmekanisme. Hva skjer dersom de slakker på kontrollen? Tap av kontroll kan

føre til avmakt. Illusjonen om at en har innflytelse på egen arbeidsdag kan bryte. De er jo bare budbringerne til pårørendes ønsker om hvordan de skal gjøre tingene. Til tross for at de er budbringere, så opplever de å ha innflytelse på store deler av arbeidsoppgavene. Blant annet hvordan de skal pynte i kirken. Funn viser at opplevelse av innflytelse er høyere der det er bare en som styrer byrået, enn de som jobber i et stort byrå og har mer spesifikke arbeidsoppgaver.

Forskning på stressbelastning hos eiere av begravelsesbyrå og ansatte, viser at eiere hadde høyere opplevelse av arbeidstilfredshet enn ansatte og de opplevde mindre rollekonflikter. De var mindre emosjonelt utkjørte, men opplevde mindre støtte fra kolleger enn ansatte (Tetrick et. al, 2000). Funn fra studien viser til dels sammenheng med dette. Ansatte følte de hadde innflytelse, men ikke kontroll med hvor mye arbeidsoppgaver som ble pålagt dem, mens eiere i større grad kunne styre hvor mange jobboppdrag de hadde. Dette samsvarer med hva Tetrick et. Al (2000) sier. Opplever konsulenten at de har medvirkning i sin arbeidssituasjon? De er jo med på fremme pårørendes medvirkning der de skal velge sanger, de skal bestemme kiste, de skal bestemme tekst på båretransen, de skal bestemme tekst i dødsannonse.

Konsulentene opplever enslige pårørende som kommer i sjokk over å ha mistet sin kjære og ikke er i stand til å ta disse valgene. Da er det konsulentens oppgave å bruke sin ekspertise til å fremme pårørendes medvirkning, slik at de sitter igjen med en følelse av at begravelsen var personlig og akkurat slik de hadde ønsket det, og ikke slik gravferdskonsulenten ønsket det. Selv om konsulenten til tider synes at det fremkommer merkelige sangvalg, så er det jo ikke deres sak, men pårørendes. Deres hovedoppgave er å få pårørende til å ha innflytelse på seremonien og ikke fremme egne ønsker. En viktig faktor for å unngå jobbstress er å ha innflytelse og valg til å kontrollere egne arbeidsoppgaver (Theorell, 2011). Yrket innebærer mye uforutsigbarhet, og evnen til å planlegge arbeidsdagen er ikke alltid tilstede. Graden av stress øker med frykten for å miste kontrollen. Men opplever konsulentene selv å ha brukervedvirkning i sin arbeidsdag? Hvor empowerd er de egentlig i sin arbeidssituasjon?

5.1.4 Kontroll og empowerment

Med den spede utdanningen skulle en ikke tro at konsulentene følte seg empowerd til å ta kontroll i eller på arbeidet sitt. Men er det utdanningen som definerer hva og hvordan en tar kontroll over situasjoner, og nivået på hvor empowerd konsulentene er, eller er det erfaringen

en opparbeider seg etter år som gravferdskonsulent? Funn fra studien viser at erfaring gir mestringsfølelse og kontroll

I hvilken grad føler gravferdskonsulenten at han får utøvd sin kompetanse i arbeidet? Er lønnen med på å skape tilfredshet hos gravferdskonsulenten? Funnene i studien peker på at lønnene er viktig for arbeidstilfredshet. På lik linje med andre yrker.

Kontroll forstås med beslutningsevne og stimuli. Beslutningsevnen hviler på graden konsulenten innehar til å påvirke sine arbeidsoppgaver i løpet av dagen, mens stimuli er i hvilken grad gravferdskonsulenten får utøvd sin kompetanse i arbeidet (Åberg, 2001, Karasek/Theorell, 1990). Svakheten med denne modellen i relasjon til gravferdskonsulentene, er at døden er ikke forutsigbar, dermed blir arbeidsmengden deres uforutsigbar.

Når en skal ta utgangspunkt for en persons til å ta kontroll og empowerment, begynner en ofte med å se på hvor mye utdanning, livserfaring, samt sosiale nettverk utenfor arbeidet personen har (Theorell, 2011). Utdanningen for å bli gravferdskonsulent hviler på to brevkurs som er nettbaserte, samt noen samlinger. Med den spede utdanningen skulle en ikke tro at konsulentene følte seg empowerd til å ta kontroll i eller på arbeidet sitt. Funn fra studien viser at erfaring gir mestringsfølelse og kontroll. Gjennom kunnskap og erfaring oppnår de bedre evne til å planlegge, samt gjennomføre arbeidsoppgavene sine.

Konsulentens innflytelse måles i hvor selvstendig han kan jobbe gjennom dagen. Han har tillit til å legge opp sitt eget skjema, så lenge arbeidsoppgavene blir utført. Dersom konsulenten får utforme sangheftet som han vil, men beholder sangene som er valgt av pårørende, opplever konsulenten å ha innflytelse. Dersom konsulenten får styre dagen sin selv, opplever konsulenten å ha innflytelse. Graden av innflytelse varierer naturlig nok fra sjef til ansatt. Funnene fra studien på opplevelse av innflytelse er delvis i tråd med forskning gjort på emnet (Tetric et al. 2000). Forskning viser at eiere av begravelsesbyrå har mindre sosial støtte fra medarbeidere, opplever færre rollekonflikter, er mindre emosjonelt utslitt og har høyere nivå av tilfredshet og profesjonell tilfredshet enn ansatte (Tetric et. al, 2000).

Gjennom å bli empowered og å være empowerd, kommer det naturlig for konsulenten å finne plass for kontroll, enten på grunn av eget behov for kontroll eller det omgivelsen rundt forventer at en skal ta av kontroll (Theorell, 2003). Jo mer kontroll konsulenten tar over situasjoner på eget initiativ, jo mer opplever konsulenten en intern LOC. Det å kunne oppnå

høyest mulig intern LOC, er også et spørsmål om evne til å kunne takle følelsene sine. Dersom denne evnen mangler eller er lite utviklet, skjønner ikke vedkommende sine egne følelser og resultatet blir da misforståelser rundt situasjoner som skaper frustrasjon. Når vedkommende befinner seg i situasjoner som fremkaller stress, kan det oppstå psykofysiologiske spenninger (Theorell, 2003).

Funn fra studien viser til at uforutsigbarhet skaper stress. Når konsulenten som ønsker å ha mest mulig kontroll ikke har det, føler han at ting blir uoversiktlig og kroppen blir stresset. Et eksempel kan være at de har fullt program på dagsplanen, så får de en oppringning fra politiet om at det har vært en dødsulykke på veien og de må komme og hente liket. Når politiet ringer, så kan de ikke si at vi kommer i morgen, det skulle helst vært gjort for en time siden. Når denne situasjonen oppstår, føler gravferdskonsulenten at han mister oversikt oversikt over dagen. Graden av egenmakt, empowerment og intern LOC reduseres da.

Mye av kontrollen ligger i det å ha oversikt. for å drive et godt foretak er en avhengig av inntekt. Hvor mye inntekt og hvor mange kostnader i form av arbeidsoppgaver må konsulenten utføre? Dette er noe av stresset som driver gravferdskonsulenten til å ta flere oppdrag, jobbe lengre dager, gå over egne grenser.

5.2 Gravferdskonsulenten og byrået

Bekgrunn for valg av yrke og ulike roller beskriver gravferdskonsulenten sett fra et mikroperspektiv. Salg og etikk og organisering av bedriften er gravferdskonsulenten sett fra makroperspektiv, de mer overordnede faktorene som indirekte kan føre til stressede situasjoner for gravferdskonsulenten.

5.2.1 Bakgrunn for valg av yrke

Bakgrunn for valg av yrke som gravferdskonsulent viser i større grad selvvalg enn arv. For bare to av de åtte informantene var veien til å bli gravferdskonsulent naturlig, fordi de hadde familie som drev byråer eller i bransjen. Med familie menes både nær familie og slekt. De som ikke hadde familie i bransjen viste til sommerjobb som hadde ført dem over i fast jobb, to hadde blitt sagt opp i sine gamle jobber, mens to søkte noe mer meningsfullt i hverdagen. Bakgrunn for valg av yrke samsvarer ikke med Falch sine funn fra 2003 der fem av seks

gravferdskonsulenter i Oslo hadde familie som drev i bransjen. Mulig valg av yrke er mer åpent i dag, ti år etter. En kan heller ikke generalisere på bakgrunn av det lille utvalget. Empirien i denne studien viser til at ansatte som er rekruttert ikke har tidligere tilknytning til bransjen, men at familien fortsatt har noe rotfeste i bransjen.

I følge den franske sosiologen og antropologen Pierre Bourdieu (1977) baseres valgene vi tar i livet på bakgrunn av samfunnsfaktorer og individuelle faktorer. Henholdsvis på makro -og mikro nivå (Brotkorp & Rugkåsa, 2009). Forutanselsene var at bakgrunn for valg av yrke skulle ligge på makro nivå, altså i det kulturelle, mens funnene i studien viser det motsatte; flesteparten har tatt yrkesvalget ut fra mikro strukturer, altså selvstendige, individuelle valg.

Det er noe grunnleggende i et menneske som påvirker valget av den yrkesmessige veien. Er det noe iboende hos gravferdskonsulentene som gjør de i stand til å snakke med pårørende til døde og behandle døden som noe naturlig? Bourdieu utviklet blant annet en teori rundt ordet habitus. Med habitus mente Bourdieu et grunnleggende prinsipp som skaper ulike livsstiler for å forstå og se sammenhenger mellom mennesker og kultur. Fra barndommen skapes kulturen som omgir oss, definerer oss og utgjør noe av vår habitus (Bourdieu, 1977, Brodtkorb & Rugkåsa, 2010). Har en vokst opp med nær familie som driver i gravferdsbransjen, ligger det å stille døde og snakke om sorg mer naturlig enn for utenforstående. Det blir kanskje enklere å snakke med pårørende om tapet av deres ektefelle, enn å snakke med egen ektefelle om samlivsproblemer. Til tross for at oppvekst og kultur farger vår personlighet og definerer en stor del av oss, blir vi ikke styrt av noe utenfor vår vilje og lyst. I bunn og grunn gjør vi våre valg med frihet som utgangspunkt. Den frie viljen kan være farget av hva foreldrene mener, hva venner mener, hva ektefelle mener. Hvem skrøt vel av at det var gravferdskonsulent de skulle bli?

5.2.2 *Roller*

Yrket representerer for utenforstående mange motstridende roller. Funn fra studien viser at konsulenten opplever seg selv blant annet som selger, megler mellom pårørende, og samtalepartnere for pårørende. De kan sitte og spise lunsj, men må avbryte en lett og ledig stemning til fordel for å møte pårørende som kommer inn døren, tynget av sorgen de bærer på. Kanskje traumatisert av at deres barn døde tidligere på dagen. Da må konsulenten «ta på seg» konsulentmasken og møte pårørende der de er. Han går ut av rollen som kollega og inntar en rolle som konsulent og selger. Gravferdskonsulenten inntar en "scene" når han skal

ut og møte potensielle kunder og pårørende. Ved å forlate kunden går han bak ”scenen” og kan igjen føre en mer avslappet sjargong med kolleger som forstår hans humor og følelser rundt hva yrket innebærer (Falch, 2003; Goffman, 1992; Reynolds & Kalish, 1974).

Bak teppet kan vitser og humor rundt yrkets ulike aspekter løse opp en spent og tung stemning, samt ufarliggjøre ens egen død og eventuelle tabu rundt død (Thorson, 1985). For utenforstående kan det være vanskelig å akseptere og forstå ”backstage” humoren, mens for gravferdskonsulenten blir dette et middel til å kontrollere det faktum at vi alle kommer til å dø en dag (Thorson, 1985). Funn fra studien viser at humoren brukes som en overlevelsesmekanisme, en motpol til det faktum at de omgir seg med død og sorg gjennom hele arbeidsdagen. Rollen som en tiltrodd person, eller stedfortreder for prest, er en av rollene gravferdskonsulenten får. Med rollen følger tillit fra pårørende, noe som gir konsulenten opplevelse av å føle seg nyttig og en opplevelse av mestring. På den andre siden kan de bli ringt opp på natten av en fortvilet eller frustrert pårørende som trenger noen å snakke med. Når en nær venn av konsulenten ringer og forteller at sitt ufødte barnebarn døde, hvilken rolle har konsulenten på seg da, venn eller profesjonell? Eller når konsulenten er ute med egne venner og pårørende møter ham i bardisken, privat eller profesjonell? Grensene for hvilke roller de innehar, samt når de innehar de ulike rollene kan bli visket ut. Dette er noe av det som kan skape stress i yrket.

5.2.3 Salg og etikk

Funn fra studien viser at konsulenten har stor ydmykhet når de driver med salg ovenfor pårørende. Posisjonen deres, der de sitter som en ekspert på den andre siden av bordet, og pårørende er den som trener hjelp medfører en makt overfor pårørende og situasjonen de befinner seg i. Alle konsulentene påpekte at de var veldig bevisst hvilken makt de hadde, og hvordan de lett kunne utnytte sårbarheten til pårørende ved å få de til å velge en finere kiste. Ei kiste kan koste fra vel 3000 til over 100 000, så konsulentene har mye makt til å overbevise pårørende om hva som er finest. På bakgrunn av at de var så utrolig bevisste på makten de hadde, ble makten aldri utnyttet. Så de. Frykt for å bli avslørt som en kynisk selger er tilstede. De er selgere og avhengig av et godt omdømme. Blir de stemplet som en kynisk bransje, kan det gå ut over kundekrets og inntjening. Byråene er få og markedet for kister og gravsteiner er ikke stort. Dette medfører vanskelighet i å få tak i kister andre steder enn hos begravellesbyrået. Svært få velger å gå løs på oppgaven å selv lage en kiste til mor eller far,

datter eller bror. På Nettsteder som E-bay og Finn.no er det vel heller også ikke så vanlig å få tak i kister. Brukte kister er ei vanlig å anvende.

Til tross for at de er etisk bevisste, så kan en jo undre seg om det er riktig å be personer i sjokk om å velge varer og tjenester som de skal betale flere tusen kroner for. Hadde dette skjedd et par måneder etter avdøde gikk bort, ville kanskje valget vært annerledes.

Det etiske aspektet i relasjonsbygging, er også knyttet opp mot ansvar. Hvem har ansvaret for å oppføre korrekt i relasjonen mellom gravferdskonsulent og pårørende; den som oppsøker eller den som blir oppsøkt? (Brudal, 2008). Med enhver faglig kompetanse, her hos gravferdskonsulenten, følger et ansvar for at kunnskapen som anvendes i relasjon til den pårørende, er i forhold til den kompetansen fagpersonen har. Sett ut ifra hva de har lært om kommunikasjon med pårørende, er ikke kravene for faglig tyngde stor: ”en helg, en lørdag, da gikk vi igjennom kommunikasjon” (sitat informant). Brudal (2008) sier at det er viktig å være bevisst sin faglige begrensning. Er det lett å vurdere hvor begrensningene går når den faglige tyngden innen kommunikasjon hviler på endags med kurs i kommunikasjon til pårørende? En yrkesgruppe som i store deler av arbeidsdagen svever i etikkens grenseland, bør trå varsomt rundt egne arbeidsoppgaver og det som ligger hos andre profesjoner. På den andre siden viser dette utsagnet fra en informantene at konsulenten ser sine faglige begrensninger ”*noen trenger kanskje oppfølging på sorgarbeid. Det er jo ikke mitt hovedfagfelt, Så da henviser jeg gjerne til prest eller annet fagpersonell som har mer skolering på dette området...*”

5.2.4 Organisering av bedriften

Vi kan alle velge å bli gravferdskonsulenter, og de som har kapital kan starte eget begravellesbyrå. Krav for å starte et byrå stilles bare dersom man er medlem av Virke Gravferd. Altså hvis man ikke er medlem, så er det ingen instanser som setter regler for drift og utforming (Falch, 2003). Informanter som ikke var medlemmer av Virke Gravferd kom med utsagn som:

I.2: *Når jeg startet opp fikk jeg ikke noe hjelp fra de, derfor har jeg heller ikke meldt meg inn. Jeg måtte drive i to år før jeg kunne henvende meg der i det hele tatt.*

F: *Hva var bakgrunnen for det?*

I.2: *Det vet jeg ikke. Men de var vel ikke så interessert i konkurranse.*

Fra Virke Gravferd sine nettsider kan en lese at de “er den eneste bransjeorganisasjonen for begravelserbyråer i Norge” (Virke.no/gravferd, 2013). Deres hovedoppgaver er å være byråenes talerør inn mot myndighetene for å bedre arbeidsforhold og arbeidsrelaterte konflikter for gravferdskonsulentene (Virke.no/gravferd, 2013). De hevder at de er ”den beste støtten din virksomhet kan ha” (Virke.no/gravferd, 2013). Utsagnet fra informanten beskriver en annen opplevelse enn hva byråene speiler sine medlemmer. Som medlem av Virke sa en annen informant: I følge flere informanter var det for enkelt å kunne starte eget begravelserbyrå. Dette reflekterte holdninger fra de som var medlem av Virke Gravferd:

...ja vi er med i BFN som du kanskje kjenner til Begravelserbyråenes forum Norge som nå endrer navn til Virke Gravferd. Så er vi med i byrå alliansen, en allianse mellom ni byrå som er geografisk plassert i (X) Det er et litt mer eksklusivt samarbeid hvor vi sitter på en måte uten konkurrenter rundt oss. Det går på markedsføring, brosjyrer og samarbeid rundt innkjøp og høste erfaring av hverandre.

Utsagnet underkommuniserer om samarbeidet gir pårørende en fordel eller ikke. Det informanten sier kan fremstå som en påvirkning eller i ytterste konsekvens overstyring av markedskreftene som igjen kan begrense pårørendes mulighet til ha ett reelt valg i forhold til pris og utvalg.

Vedrørende ulovlig samarbeid viser Konkurransetilsynet til konkurranseloven (krrl.) § 10 vedrørende konkurransebegrensende avtaler mellom foretak, “enhver avtale mellom foretak, enhver beslutning truffet av sammenslutninger av foretak og enhver form for samordnet opptreden som har til formål eller virkning å hindre, innskrenke eller vri konkurransen, er forbudt”. Videre stadfester krrl. § 10 a), ulovlig samarbeid innebærer “å fastsette på direkte eller indirekte måte innkjøps- eller utsalgspriser eller andre forretningsvilkår” (Lovdata.no)

Er konkurransetilsynet tilstede her på lik linje med at for store samarbeid av matvarekjeder gir kunden ulemper og redusert handlefrihet? En ser at gjennom et byråsamarbeid kan det oppstå en maktposisjon mellom tilbydere og kunder; byråene og pårørende. Pårørende er avhengige av å kjøpe deres tjenester, byråene sitter med vareutvalget og muligens en samkjørt pris. Det at det foregår åpne samarbeid mellom byråer, ser en jo på de store byråene som Fonus og Jølstad. Starten på å profesjonalisere begravelserbyråene var ledet an av Odd B. Jølstad. Dette startet på 70- og 80- tallet. Til tross for at bransjen er noe ukjent og lite markedsført, dreier utformingen deres seg mot andre bedrifter (Falch, 2003). Det er mer bekymringsverdig dersom samarbeid foregår i det skjulte mellom små byråer på et geografisk begrenset område

uten at kunden vet om det.

Veien til å samarbeide mellom byråene er kanskje lett. I følge en informant er det å starte et begravelsesbyrå også for enkelt: *Jeg mener at det er for lett i dag at hvem som helst kan åpne et begravelsesbyrå. Det er en ting som skremmer meg litt fordi det er en viktig jobb og du jobber i et følsom landskap.* Denne informanten var medlem av Virke Gravferd, muligens gjenspeiler utsagnet organisasjonenes meninger, muligens er det oppfatningen til gravferdskonsulenten.

Spørsmålet om å være eller ikke være medlem av Virke Gravferd og om det er for enkelt å åpne et begravelsesbyrå, vil være en subjektiv mening fra den enkelte informant. Eller påvirket på bakgrunn av at de er medlemmer eller ikke Om fremtiden krever en bachelorgrad for å bli gravferdskonsulent, ligger nok ikke innenfor de nærmeste 5-10 årene. Men muligens en sannsynlig utvikling. Med kompleksitet relatert opp mot studiens empiri, menes at gravferdskonsulentens beskrivelse av yrket ble annerledes enn først antatt. Kompleksiteten kom gradvis frem ved å se på helheten som beskriver bakgrunn for valg av yrke og en gravferdskonsulent.

5.3 Mestring

Vi forbinder mestring med å klare noe eller prestere (Midtsundstad, 2007). Mestring relatert opp mot gravferdskonsulenten innebærer ferdigheter som å samtale med pårørende, pynte til bisettelse, kjøre begravelsesbilen, stelle døde med mer. For å mestre, må en ha tro på at en kan klare å få til noe.

5.3.1 Mestring i arbeidet

Erfaring skaper kunnskap hos konsulenten. Konsulenten opplever at en av de viktigste faktorene for å få til en god relasjon med pårørende, er at en kan lese pårørende fra de kommer inn døren. Er dette pårørende som har fått tatt farvel med sin kjære og er til dels ferdig med sin sorg, eller er det pårørende som kommer inn på byrået i sjokk over å ha mistet sitt barn eller ektemake i en trafikkulykke. Kunnskapen konsulenten har opparbeidet gjennom erfaring gir ham mestringsfølelse og en makt til å påvirke relasjonen som skapes med pårørende. For at konsulenten skal gjøre en god jobb å få anerkjennelse og gode

tilbakemeldinger, er det hans oppgave å få den maktesløse enken eller faren til å føle at det er de som sitter med makten i planleggingen av begravelsen. Det enkleste hadde kanskje vært at konsulenten overtok og lagde et program for begravelsen. Men da er hele deres yrkesstolthet borte. En av hovedoppgavene er å få den maktesløse til å ta makten. Dette kan konsulenten gjøre gjennom å informere pårørende om de ulike valgene han eller hun har for utformingen av begravelsen. Noen trenger kanskje mer hjelp enn andre, men en god konsulent oppdager dette og gir pårørende en ekstra dag eller to for så å komme tilbake til byrået og fortsette planleggingen av minnestunden. Både konsulenten pårørende *kan* oppleve at maktesløsheten er *aktuell* (Hauge & Mittelmark, 2003). Da befinner de seg så i et avhengighetsforhold at den andre parten, her sjef eller pårørende har liten mulighet til innflytelse eller å påvirke en situasjon. Når pårørende opplever en krise ved at noen nær dem dør uventet, kan opplevelsen av kontroll forandres eller svekkes. Deres interne plass for kontroll svekkes, de føler seg maktesløse (Theorell, 2003). Samtidig kan konsulentens opplevelse av kontroll svekkes dersom antall arbeidsoppgaver øker raskere enn han klarer å jobbe med. Hans interne plass for kontroll blir svekket, og en følelse av maktesløshet kan oppstå (Hauge & Mittelmark, 2003).

5.3.2 Mestring og makt

Makt i studien relateres opp mot relasjonene mellom pårørende og gravferdskonsulenten. Konsulentens oppgave er å gjennomføre begravelse til den avdøde på pårørendes premisser, eller etter avdødes ønsker dersom det foreligger. I denne relasjonen er det i bunn og grunn pårørendes beste som er i fokus. Til tross for at det i utgangspunktet er den avdøde. Gravferdskonsulenten er pårørendes ”tjener” og ikke omvendt. Men forberedelse og gjennomføring av begravelse er vanskelig å gjennomføre uten noe form for maktutøvelse for den som har ansvar for prosessen, her gravferdskonsulenten (Engelstad, 2003). Pårørende søker hjelp til gjennomføring av begravelse og er inne i et avhengighetsforhold opp mot gravferdskonsulenten. Når målet for relasjonene er pårørendes avdøde kone eller barns begravelse, kan det tidvis være ulike oppfatninger av makten dem imellom.

På den andre siden er det jo pårørende som sitter med den endelige makten. Det er de som bestemmer om hvor mange penger de ønsker å legge i begravelsen. Dersom de ønsker det kan de utnytte gravferdskonsulenten ved å legge beslag på store deler av tiden deres. Konsulenten kan få telefoner om natten fra frustrerte og oppgitte pårørende. Når konsulenten møter pårørende ute, er det opp til pårørende å ta kontakt, noe de opplever at de ofte gjør; *bakdelen*

er jo at du ikke får vernet nok om privatlivet ditt og deg selv på en måte. Du vil ikke bestandig sitte og prate om begravelse når du er ute på selskap og fest uttrykte en informant. Utsagnet vitner om at det å mestre en slik ubevisst utnyttelse av makten pårørende har, kanskje ikke alltid er enkelt. Spesielt på mindre steder der forholdene er små og ”alle kjenner alle”.

5.3.3 Mestring og Empowerment gjennom relasjoner

Funn fra studien peker på sosial fellesskap som en av faktorene som skaper arbeidstilfredshet. Rollen som venn eller kollega er viktig for å føle mening og mestring. Dette er i tråd med både teori og forskning (Løvland, 1999; Karasek & Theorell, 2000; Schell & Zinger, 1985; Reynolds & Kalish, 1974). En kan bruke kollegaer til debriefing, en kan starte dagen med morgenmøte for å planlegge dagen, en bruker kollegaer til å lage felles lunsj og har et kollegialt fellesskap. I tillegg er pårørende en viktig faktor for arbeidstilfredshet. Det å føle seg nyttig for mennesker som befinner seg i en sårbar posisjon, skaper ydmykhet og følelsen av å være en viktig faktor for arbeidstilfredsheten hos konsulentene. Buber (1992) snakker om relasjoner. For at pårørende skal sitte igjen med en god følelse av forberedelse og gjennomføringen av begravelse og konsulentene kjenner at han har fått utført en god jobb, er oppbygging av en gjensidig relasjon viktig. For gravferdskonsulentene og pårørende vil forholdet være gjensidig, noe som former den relasjonen deres som varer 8-10 dager, inntil begravelsen har funnet sted. Andre relasjoner varer i flere måneder etter begravelsen. Når pårørende slutter å ta kontakt med konsulentene, opplever de at sorgen til pårørende har gått inn i en ny fase, og den tette kontakten er ikke så viktig lenger. Relasjonen deres går over i noe nytt og mer distansert.

På den andre siden, så er mennesker forskjellige. Det er ikke alltid at kjemien klaffer mellom pårørende og konsulentene, eller kollegaer imellom. En informant sa dette om dårlig kjemi med pårørende:

Jeg har hatt et par episoder hvor vi har byttet konsulent.....hvor det rett og slett ikke har matchet i det hele tatt og da går den ene ut og så går den andre inn og da går det som regel veldig bra.

Dette kan jo fungere greit i større byrået, men hva gjør konsulentene dersom det er et enmannsforetak. Hvem skal han da sende inn? Skal konsulentene i større grad godta trakassering, ufin oppførsel eller at samarbeidet ikke fungerer? Funn fra levekårsundersøkelsen utført av Statistisk Sentralbyrå i 2009, som omhandlet arbeidsmiljø,

viste at 3 prosent av alle arbeidstakere var blitt trakassert på jobb. Selgere var en av gruppene som utmerket seg. Men sammenlignet med levekårsundersøkelsen fra 2006, så opplevde færre arbeidstakere et dårlig forhold seg imellom eller med leder (Statistisk sentralbyrå.no, 2012). I frykt for ikke å skape et dårlig omdømme, eller miste en kunde, velger konsulentene å tie dersom uoverensstemmelser oppstår. konflikter betegnes som noe negativt, som ikke fremmer gruppedynamikk, bedriften og den eller de aktuelle medarbeiderne (Sortland og Einarsen, 2011). Å gå og være redd for å si sin mening om de ulike tingene over tid vil slite på konsulentene psykisk. På den andre siden så trenger ikke konflikter å assosieres med noe negativt, men noe som fremmer løsninger på problemer, nye måter å tenke på, det kan oppstå kreativitet, avdelingen eller bedriften kan oppleve en utvikling av nåværende tenkemåte og samarbeid kan oppstå der det ikke har vært relasjoner før (Sortland og Einarsen, 2011) Kanskje opplever konsulentene at det å si ifra gir ham respekt og anerkjennelse fra kollegaer. Måten en sier ifra på behøver ikke å oppfattes som ufin (Sortland og Einarsen, 2011).

5.4 Kompleksitet

Ordet kompleksitet kommer fra vitenskap og filosofi og beskrives som et fenomen. For at noe skal kunne være komplekst, må helheten beskrives annerledes enn det en først antok når en så på enkeltelementene (Elvenes, 2005). Kompleksiteten i yrket oppstår ved at hver enkel faktor som beskriver gravferdskonsulentene, gir samlet en dypere forståelse og respekt for yrket. Arbeidsrelaterte oppgaver rundt konsulentene styres ut i fra et mål, nemlig begravelse for den avdøde. Dette gjør de i liten grad med innflytelse eller styring utenfra (Elvenes, 2005).

Med kompleksitet relatert opp mot studiens empiri, menes at gravferdskonsulentens beskrivelse av yrket ble annerledes enn først antatt. Kompleksiteten kom gradvis frem ved å se på delene som til slutt gir en helhet som beskriver gravferdskonsulentene. De viktigste funnene for å beskrive en gravferdskonsulent er gjennom viktigheten at å ha kontroll, samspillet på mikro –og makro nivå mellom gravferdskonsulentene og bedriften. Og tilslutt hva som gir gravferdskonsulentene mestring i arbeidet. Enkeltelementene utgjør samlet en annerledes helhet. Konsulentene jobber med arbeidsoppgaver som skaper et paradoks. Til tross for at de ikke favner salgsdelen i yrket, så ser de jo nødvendigheten av den. I følge en konsulent, så føler han jo på todelingen yrket innebærer. *Når du da har vært gjennom mye emosjonelt, så kommer du med harde økonomiske fakta, det blir noen motpoler her.* Til tross for at de ikke favner salgsdelen i yrket, så ser de jo nødvendigheten av den. Som en

forsvarsmekanisme til å unngå negativt stress i forhold til det faktum at de arbeider med døde, prøver agentene å fokusere på bedriften og dens økonomiske fortjenester. Det er vanskeligere å bli følelsesmessig involvert i hver enkelt sak dersom fokuset hviler på økonomisk vinning (Reynolds & Kalish, 1974). Ifølge Reynolds & Kalish, (1974) Viser begravelsesagenten seg som en "business" person også. Økonomi er noe de gjerne snakker om, og uttalelser som "en vil ikke fremprovosere en krangel med de sørgende" (Renolds & Kalish, s.226, 1974) virker noe kynisk. Videre sier Reynold & Kalish at informantene følte de var mer forberedt på den økonomiske siden av yrket en den emosjonelle og interpersonlige.

Ved å fokusere på det medmenneskelige aspektet tar de fokuset vekk fra død og sorg. Dette er ikke i samsvar med fokusforflytning til amerikanske gravferdskonsulenter. De velger å fokusere på kommersialiseringen av yrket for å redusere de psykiske påkjenningene yrket medfører (Reynold & Kalish, 1974). Empirien i denne studien viser til at gravferdskonsulentene er mer opptatt av individet og mikrofaktorer for å oppleve mening med arbeidet. Mens amerikanerne heller mot faktorer på makronivå som økonomiske mål og business ved bedriften? Er habitus forskjellig fra amerikanerne til nordmenn. Ut ifra studiene, kan en anta det. Noen ganger kan pårørende være en bekjent av gravferdskonsulenten. Da er de både på jobb, samtidig som at de har et privat kjennskap både til den avdøde og pårørende som er tilstede. Da er det åpent for å kunne vise noen følelser som å felle noen tårer, uten at det er konsulenten som skal være i fokus. *Det setter pårørende pris på at vi er mennesker og ikke maskiner* uttrykte en informant.

Antakelsene om paradokset i yrket ble mer gjeldene gjennom funn. Det *er* et tosidig aspekt i yrket som både kan være utfordrende, samt noe av det som gjør yrket interessant. Yrket viser seg å være komplekst. Gjennom beskrivelser av deler og helhet av yrket, både gjennom medmenneskelighet og kommersialisering, viser gravferdskonsulenten til god opplevelse av arbeidsmotivasjon til tross for tidvis harde psykiske påkjenninger.

6 Avslutning

Studiens hensikt var å beskrive og synliggjøre gravferdskonsulenters opplevelse av yrket sitt. Dette er søkt gjort gjennom åtte kvalitative dybdeintervju av åtte gravferdskonsulenter. 6.1 gir en oppsummering av studiens viktigste funn og forslag til videre forskning

6.1 Oppsummering av studien.

Studien har i stor grad søkt å svare på de tre forskningsspørsmålene. Forskningsspørsmål 1 handler om hvordan gravferdskonsulenten beskriver yrket sitt. Forskningsspørsmål 2 handler om hva som fremmer stress hos gravferdskonsulenten og forskningsspørsmål 3 handler om hva som fremmer arbeidsglede hos gravferdskonsulenten. Kort sammenfatning om de ulike funn relatert opp mot annen forskning:

Synes ikke å samsvare:

For å unngå å tenke for mye på død, sorg og det triste ved yrket, velger gravferdskonsulenten å fokusere på de medmenneskelige sidene av yrket og ikke den kommersielle. Dette kom frem gjennom deres beskrivelser av hva som skaper tilfredshet på jobb, positive opplevelser og kan relateres til sosiale relasjoner, å føle seg nyttig og mestring for gravferdskonsulenten.

Studien indikerer at de fleste gravferdskonsulenter har valgt yrke på bakgrunn av selvvalg og ikke familie. Det har kommet til uttrykk gjennom beskrivelser av bakgrunn for valg av yrke.

Synes å samsvare:

Konsulentene ønsker å fremstå som de har kontroll, blant annet i form av oppførsel, utseende og utførelse av arbeidsoppgaver. Det å ha kontroll i hverdagen til tross for en stressende arbeidsdag ble vektlagt. Den følelsesmessig kontrollen var også viktig for å ha overskudd til sin egen familie etter endt arbeidsdag. Det skulle være kvalitet i alt de gjorde.

Dette har kommet frem gjennom yrkesrelaterte egenskaper, forventninger til yrket og kontroll i arbeidet.

På bakgrunn av at byrået skal tjene penger får konsulentene tidvis et arbeidspress, han må være ydmyk overfor pårørende og det er tidvis harde psykiske påkjenninger som ikke blir fulgt opp profesjonelt.

Med bakgrunn i at bedriften skulle tjene penger, ble antall arbeidsoppgaver økt, spisepausene ble kuttet til fordel for å kunne ta inn en kunde til. Sa byrået nei til en kunde, mistet de dyrebare inntekter. Det å ha ydmykhet overfor pårørende anså konsulentene som viktig. Opplevelsene var mange og sterke til tider, til tross for at lønnen ikke var spesielt høy sammenlignet med mengden og typen arbeid de utførte

Det å ha noen å snakke med, både kollegaer, venner og andre i relaterte yrker var viktig for konsulentene for å få snakket ut om vanskelige ting. På bakgrunn av at de har taushetsplikt. Ble det som oftest brukt kollegaer til debriefing. De som jobbet alene brukte enten en fortrolig venn eller mennesker i relaterte yrker som prest eller kirkeverge.

6.2 Forslag til videre forskning

Gjennom studien har forsker fått en ny forståelse for hva kvalitativ forskning innebærer, samt en ydmykhet til stoffet og yrkesgruppen som belyses. I forkant av oppgavens start, synes studiens tema interessant og overkommelig i omfang. Underveis og etter hvert som en har jobbet med intervjuguide, analyse, funn og drøfting ble interessen ytterligere fremmet for oppgavens innhold. På den andre siden opplevdes studiens fokus som alt for bredt og lite innsnevret. Ønsket om å kunne gå mer i dybden i et av temaene som er relatert til opplevelse av yrket ville kunne gitt et dypere og mer spesifisert svar.

Resultat av denne studien blir overfladiske, men dog veldig interessante. Intervju guiden rommer for mange spennende temaer, slik at kunnskapen som ble generert ble ikke gått nok ned i dybden. Spekteret av områder forsker interesserte seg for var nok for bredt oppgavens tid og omfang tatt i betraktning.

Forslag til videre forskning er intern og ekstern kontroll hos gravferdskonsulentene. Hvem påvirker deres evne til å ta kontroll? Ønskelig å kunne gå mer i dybden av Kraseks "Locus of controll" og gjøre en figur analyse av opplevelsen av intern og ekstern kontroll hos gravferdskonsulenter.

Studien har så vidt vært inne på det med hva som skaper utbrenthet. Det være interessant å følge opp konsulentene i en kvalitativ analyse relatert til utbrenthet, følelse av utbrenthet, opplevelsen av utbrenthet og måter å bearbeide utbrenthet på. Dette kan gi økt kunnskap om forebygging av utbrenthet hos gravferdskonsulentene.

Interessant tema er også en kvalitativ studie på dødsangst hos gravferdskonsulenter. Opplever gravferdskonsulenter å ha dødsangst, i hvilken grad, på hvilken måte, og hvordan hemmer eller fremmer det deres arbeid og måte og jobbe på?

7 Referanseliste

- Andresen, Ø. (1998). Arbeidsmiljø: Flere tidsfrister, rutiner og krav. *Samfunnsspeilet*, 2. Statistisk Sentralbyrå. Hentet 12.oktober 2012 fra <http://www.ssb.no/>
- Askheim, O. P. & Starrin, B. (2010). *Empowerment i teori og praksis* (3.oppl.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Begravelsesbyråenes Forum (udatert). Hentet 29. februar 2012 fra Virke.no.
- Bourdieu, P. (1994). *Centrale tekster inden for sociologi og kulturteori*. København: Akademisk forlag.
- Brochs-Haukedal, W. (2011). Ledelse og kunnskapsarbeid. Einarsen, S. & Skogstad, A. (Red.), *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Brodtkorp, E. & Rugkåsa, M. (2009). *Mellom mennesker og samfunn*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Brudal, V. (2009). *Positiv Psykologi. Empati, flyt, kvinne og mann, humor*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Buber, M. (1992). *Jeg og du*. Halden: Cappelens upopulære skrifter.
- Christensen, M. (2009). Positive faktorer i arbeidslivet – nytt fokus gir nye perspektiver. *Arbeidsliv i Norden*. Hentet 18. oktober 2011 fra <http://www.arbeidslivinorden.org/>
- Døving, C. A. (1995). *Gravferd. en praksisstudie av profesjoner i forbindelse med død i Oslo*. Hovedoppgave, Institutt for samfunn og Kulturstudier avdeling religionshistorie, Universitet i Oslo.
- Ebeltoft, A. (1992). *Psykososialt arbeidsmiljø i praksis*. Oslo: Tano AS.
- Elvenes, E. (2005). *Kompleksitet i prosjekter – forslag til tiltak basert på systemteori*. Magma. Econas, tidsskrift for økonomi og ledelse. Hentet 5. mai 2013 fra <http://www.magma.no/kompleksitet-i-prosjekter-forslag-til-tiltak-basert-paa-systemteori>
- Engelstad, F. (2003). *Hva er makt?* Fugelli, P., Stang, G. Og Wilmar, B. (Red.) Oslo: GCS Multikommunikasjon, Unipub forlag
- Forskningsetiske komiteer (2010). *Etikk og metode*. Hentet 10. oktober 2012 fra <http://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/God-forskningspraksis/Etikk-og-metode/>
- Fuggeli, P., Stang, G., Wilmar, B. *Makt og medisin*. Makt og demokratiutredningen 1998-2003. Rapportserien nr 57. Oslo: GCS Multicommunication AS

- Gibson, C. H. (1991). A concept analysis and empowerment. *Journal of Advanced Nursing*, 16(3), 354-361.
- Goffman, E. (1985). *Vårt rollespill til daglig*. Larvik: Pax Forlag.
- Graneheim, U. H. & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Educator Today*, 24, 105-112.
- Helse- og omsorgsdepartementet (udatert). *Samhandlingsreformen i kortversjon*. Hentet 17. oktober 2012 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/kampanjer/samhandling/om-samhandlingsreformen/samhandlingsreformen-i-kortversjon.html?id=650137>
- Henry, E. (2000). *Psykologisk leksikon*. Oslo: Aschehoug forlag.
- Hem, H.E, (2009), Profesjoner. Brotkorb, E., Rugkåsa, M. (Red.) *Mellom mennesker og samfunn* (s. 61-62). Oslo: Gyldendal akademiske.
- Hovedorganisasjonen Virke. (udatert). *Endringer i gravferdsloven*. Hentet 28. februar 2012 fra http://www.virke.no/eway/default.aspx?pid=302&trg=Left_8970&Main_8836=-8969:0:10,4201&TabList_8885=8887:0:10,4310:1:0:0:::0:0&Left_8970=8889:439-584::1:8888:2:::0:0&__tag=439584
- Johansen, M. (2012, 25. september). Folk viser fingeren til gravfølget. *Aftenposten Bil*. Hentet 12. oktober 2012 fra <http://aftenposten.no>
- Kjensli, B. (2008, 2. august). Selgere oftest deprimert. *forskning.no*. Hentet 12. oktober 2012 fra <http://www.forskning.no/>
- Konkurranseloven (2009). *Konkurransereguleringer mellom foretak*. Hentet 1. mai 2013 fra <http://www.lovdata.no/all/nl-20040305-012.html>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det Kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademiske.
- Løvland, J. (1999). Arbeidstilfredshet – relevant mål i bedriftsutviklingsprosesser? *Økonomisk Fiskeriforskning*, 9(2), 113-127.
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning. En innføring*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Midtsundstad, A. (2007). *Mestring, glede og fellsesskap*. Ww.fritid for alle.no, juni 2013
- Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten. (2008, 14. mai). *Vedlegg 3: Ordliste med forklaringer*. Hentet 10. oktober 2012 fra http://www.kunnskapssenteret.no/Verkt%C3%B8y/_attachment/9218?_ts=12820008210&download=true
- Navarro, Z. (2006). In search of a Cultural Interpretation of Power: The Contribution of Pierre Bourdieu. *Institute of Development Studies*. IDS Bulletin, 37 (6).

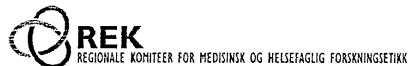
- Nyhaga, M. (2009, 9. juni). Ny stressteori: Så orsakar låg kontroll sjukdom. *suntliv.nu*. Hentet 21. juni 2012 fra <http://www.suntliv.nu/>
- Nordbakken, L.P. (2002) *Kommunikasjon og den åpne dialogens etikk*. Sparebanklederen.
- Peterson, L. (2002). Psychological intervention with mortuary workers after the September 11 attack: The Dover Behavioral Health Consultant Model. *Military medicine*, 167 (suppl. 9), 83-86.
- Radnizky, G. (1970). *Contemporary schools of metascience*. Gothenburg, Sverige: Akademiforlaget.
- Rakel, D., Barret, B., Zhang, Z., Hoeft, T., Chewing, B., Marchand, L. & Scheder, J. (2011). Perception of empathy in the therapeutic encounter: Effects on the common cold. *Patient education and counseling*, 85(3), 390-397.
- Reynolds, D. & Kalish, R. (1974). Work roles in death-related Occupations. *Journal of Vocational Behavior*, 4, 223-235.
- Ronæss, A. (2002). *Utbrent. krevende jobber – gode liv?* Oslo: Fagbokforlaget.
- Schell, B. & Zinger, J. T. (1985). An investigation of self-actualization, job satisfaction, and job commitment for Ontario funeral directors. *Psychological Reports*, 57, 455-464.
- St.Mld. nr. 26 (1999-2000). *Menneskeverd og verdier*. Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/regpubl/stmeld>
- Tetrick, L., Slack, K., Da Silva, N. & Sinclair, R. R. (2000). A comparison of the Stress-strain Process for Buiness Owners and Nonowners: Differences in job demands, Emotional Exhaustion, satisfaction and Social Support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(4), 464-476.
- Theorell, T. (2011). *Psykosocial miljø och stress*. Lund: Studentlitteratur.
- Thime, E. (2011, 27. desember). Døden tar aldri fri. *Avisen Agder*. Hentet 12. oktober 2012 fra <http://avisenagder.no/>
- Thorson, J.A. (1985). A funny thing happened on the way to the morgue: some thoughts on humor and death, and a taxonomy of the humor associated with death. *Death studies*, 9, 201-216.
- Tveiten, S. (2008). *Den vet best selv hvor skoen trykker*. Oslo: Fagbokforlaget AS.
- Vorvick, L. J. (2012, 13. Januar). Post-traumatic stress disorder. *MedlinePlus –The National Library of Medicine*. Hentet 10. desember 2012 fra <http://www.nlm.nih.gov/medline-plus/>
- Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 67(4), 294-306.
- World Health Organization. (1986). *Ottawa Charter for Health Promotion*. Utarbeidet ved

den første internasjonale konferansen om "Helsefremmende arbeid" (Health Promotion), holdt i Ottawa 21 november 1986. Hentet 5. februar 2011 fra <http://www.euro.who.int/>

World Health Organization. (udatert). *Reproductive health*. Hentet 25. november 2011 fra http://www.who.int/topics/reproductive_health/

Åborg, C. (2001). *Den opplevda psykosociala arbetsmiljön och gemensam på en utvald avdelning*. Karolinska institutet.

VEDLEGG 1



Region:	Saksbehandler:	Telefon:	Vår dato:	Vår referanse:
REK sør-øst	Øyvind Grønlie Olsen	22845522	30.03.2012	2012/488/REK sør-øst D
			Deres dato:	Deres referanse:
			12.03.2012	

Vår referanse må oppgis ved alle henvendelser

Til Ingrid Strand

2012/488 D Arbeidsmiljø

Vi viser til innsendt fremleggingsvurderingsskjema datert 12.03.2012. Søknaden er behandlet på delegert myndighet av komiteens leder Stein A. Evensen 22.3.2012.

Forskningsansvarlig: Høgskolen i Oslo og Akershus ved øverste administrative ledelse
Prosjektleder: Ingrid Strand

Bakgrunn og formål (original):

Bakgrunn for studien er forskerens egen erfaring fra sykepleieryrket, samt nysgjerrighet på yrkesgruppen. Forskning som er funnet på oppgavens tematikk dreies mot de negative konsekvensene av å være i yrket, dermed ble interessen for hva som skaper tilfredshet hos begravellesagentene fremmet. Å se hva agentene selv legger i oppfattelsen av eget yrke samt hva som skaper arbeidstilfredshet virker spennende og lite forsket på.

Yrkesgruppen fremmer forskerens interesse da de på den ene siden skal være en nøytral part og organisator i en til tider sjokkopplevelse for pårørende, mens på den andre siden skal firmaet gå rundt og de skal selge blant annet kister og gravstein. Hensikten med studien er å analysere begravellesagentens opplevelse av eget yrke med fokus på arbeidsmiljø og arbeidstilfredshet.

Formålet med studien er å øke forståelsen rundt hva som skaper arbeidstilfredshet for personer som arbeider i et begravellesbyrå og muligens være til nytte for andre grupper i lignende yrker til å forebygge ubalanse i sin arbeidshverdag.

Forskningsetisk vurdering

Komiteen har vurdert forespørsel om fremleggelsesplikt med hjemmel i helseforskningsloven § 10, jfr. forskningsetikkloven § 4.

Henvendelsen er rettet til REK fordi forskeren skal utføre kvalitative intervjuer med begravellesagenter om opplevelse av eget yrke.

Studien har som formål å øke forståelsen rundt hva som skaper arbeidstilfredshet for personer som arbeider i et begravellesbyrå og muligens være til nytte for andre grupper i lignende yrker til å forebygge ubalanse i sin arbeidshverdag. Informert samtykke skal innhentes av de som skal delta i studien.

Informantene i prosjektet er friske mennesker som er i jobb.

Besøksadresse:
Gullhaug torg 4A, Nydalen,
0484 Oslo

Telefon: 22845511
E-post: post@helseforskning.etikkom.no
Web: <http://helseforskning.etikkom.no/>

All post og e-post som inngår i saksbehandlingen, bes adressert til REK sør-øst og ikke til enkelte personer

Kindly address all mail and e-mails to the Regional Ethics Committee, REK sør-øst, not to individual staff

Slik komiteen vurderer prosjektet, er dette en form for arbeidsmiljøforskning som ikke har til hensikt å belyse eller generere kunnskap innen det medisinske eller helsefaglige områder. Etter komiteens mening er prosjektet slik det er fremlagt utenfor helseforskningslovens saklige virkeområde, og ikke fremleggelsespliktig.

Vedtak

Etter søknaden fremstår ikke prosjektet som et medisinsk eller helsefaglig forskningsprosjekt, og faller derfor utenfor komiteens mandat, jf. helseforskningsloven § 2. Prosjektet er ikke fremleggelsespliktig, jf. helseforskningsloven § 10, jf. forskningsetikkloven § 4 annet ledd.

Komiteens vedtak kan påklages til Den nasjonale forskningsetiske komité for medisin og helsefag, jf. helseforskningsloven § 10, 3 ledd og forvaltningsloven § 28. En eventuell klage sendes til REK sør-øst D. Klagefristen er tre uker fra mottak av dette brevet, jf. forvaltningsloven § 29.

Vi ber om at alle henvendelser sendes inn via vår saksportal: <http://helseforskning.etikkom.no> eller på e-post til: post@helseforskning.etikkom.no

Vennligst oppgi vårt referansenummer i korrespondansen.

Med vennlig hilsen,

Stein A Evensen
dr. med.
leder

Øyvind Grønlie Olsen
saksbehandler

Kopi til: postmottak@hioa.no

VEDLEGG 2

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald i Gålløves gata 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47 55 58 21 17
Fax: +47 55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 885 321 884

Agneta Yngve
Institutt for helse, ernæring og ledelse
Høgskolen i Oslo og Akershus
Postboks 423
2001 LILLESTRØM

Vår dato: 27.04.2012

Vår ref:2012/09 / 3 / MS1

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 10.04.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

30400	Helsefremmens arbeidspluss
Behandlingsansvarlig	Høgskolen i Oslo og Akershus, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Agneta Yngve
Student	Ingrid Strand

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, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

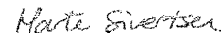
Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år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

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.01.2014, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Vigdis Namtvedt Kvalheim


Marte Sivertsen

Kontaktperson: Marte Sivertsen tlf: 55 58 33 48

Vedlegg: Prosjektvurdering

✓ Kopi: Ingrid Strand, Nordbystien 15, 2050 JESSHEIM

Avdelingskontorer / District Offices

OSLO NSD, Universitet i Oslo, Postboks 1047 Blindern, 0316 Oslo, Tel: +47 22 85 52 31, red@nsd.uib.no
TRONDHEIM NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim, Tel: +47 73 50 13 07, kph.observ@stet.no
TRONDHEIM NSD, Universitet i Tromsø, 9107 Tromsø, Tel: +47 77 61 41 36, nord@nsd.uib.no

VEDLEGG 3

Nordbystien 15
2050 Jessheim
23.08. 2012

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt

En studie av hvordan arbeidstilfredshet hos gravferdskonsulenter kan bidra til forebygging av negativt stress.

Undertegnede, Ingrid Strand, masterstudent ved Høgskolen i Oslo og Akershus, holder på med et forskningsprosjekt om hvordan gravferdskonsulenter opplever sitt yrke, med fokus på arbeidstilfredshet som igjen kan bidra til forebygging av negativt stress. Prosjektet gjennomføres i samarbeid med professor Agneta Yngve, ved Høgskolen i Oslo og Akershus og høgskolelektor Mette Holme Ingeberg, også ved Høgskolen i Oslo og Akershus, begge tilknyttet avdeling for Master i helse og Empowerment.

Vedlagt følger en forespørsel om deltakelse med informasjon om forskningsprosjektet, samt samtykkeerklæring.

Din eneste medvirkning i prosjektet er et intervju som vil vare rundt 30-45 minutter, og som gjerne kan gjøres på arbeidsplassen om du ønsker det. Ellers vil intervjuet foregå på høgskolen eller hjemme hos deg. Når du har samtykket til deltakelse i prosjektet, vil Ingrid Strand kontakte deg for å gjøre nærmere avtale om intervju.

Med vennlig hilsen

Ingrid Strand
Student ved Master i Helse og empowerment
høgskolen i Oslo og Akershus

Agneta Yngve
professor ved
Høgskolen i Oslo og Akershus
forskningssjef

Mette holme Ingeberg
Høgskolelektor
Høgskolen i Oslo og Akershus

VEDLEGG 4

En studie av hvordan gravferdskonsulenter opplever sin arbeidssituasjon samt hva skaper arbeidstilfredsstillelse hos yrkesgruppen.

Bakgrunn

Dette er et spørsmål til deg om å delta i en forskningsstudie for å få mer innsikt i hvordan gravferdskonsulenter opplever sin arbeidssituasjon og hva som skaper arbeidstilfredsstillelse. Studiens hensikt er å beskrive og undersøke gravferdskonsulenters opplevelse av eget yrke, med fokus på arbeidstilfredsstillelse.

Dine tanker og erfaringer gjennom arbeidshverdagen vil kunne hjelpe oss til å bedre forstå hvordan gravferdskonsulenter opplever sin arbeidsplass. Forskningsjef og professor Agneta Yngve, Høgskolen i Oslo og Akershus er ansvarlig for studien og masterstudent Ingrid Strand, Høgskolen i Oslo og Akershus gjennomfører studien.

Hva innebærer studien

Undersøkelsen er tenkt gjennomført ved intervju av 4 kvinner og 4 menn som er ansatt i mer enn 2 år som gravferdskonsulenter. I den forbindelse henvender jeg meg til deg for å høre om du kan tenke deg å være med i denne undersøkelsen og la deg intervjuet. Selve intervjuet vil vare i ca 30-45 minutter, og vi blir sammen enige om tid og sted. Hvis det er i orden for deg planlegger jeg å ta opp intervjuet elektronisk. Det vil hjelpe meg når jeg senere skal skrive ned og analysere opplysningene jeg får av deg, i tillegg blir ikke intervjuet forstyrret av at jeg tar notater.

Mulige fordeler og ulemper

Du vil ikke ha noen spesielle fordeler av studien, men erfaringer fra studien vil senere kunne hjelpe andre i lignende yrker.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Informasjonen som registreres om deg skal kun brukes slik som beskrevet i hensikten med studien. Det er sendt informasjon til Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste (NSD) for å ivareta det etiske rundt oppbevaring av lydfiler. Alle opplysningene vil bli behandlet uten navn og fødselsnummer/direkte gjenkjennende opplysninger. En kode knytter deg til dine opplysninger gjennom en navneliste. Det er kun den som gjennomfører studiet, Ingrid Strand,

som har adgang til navnelisten og som kan finne tilbake til deg. Det vil ikke være mulig å identifisere deg i resultatene av studien når disse publiseres. Hvis du sier ja til å delta i studien, har du rett til å få innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deg. Du har videre rett til å få korrigert eventuelle feil i de opplysningene vi har registrert. Dersom du trekker deg fra studien, kan du kreve å få slettet innsamlede opplysninger. Opplysningene blir senest slettet 31. Januar 2014.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien. Dersom du ikke ønsker å delta, trenger du ikke å oppgi noen grunn, og det får ingen konsekvenser for deg.

Dersom du ønsker å delta, undertegner du samtykkeerklæringen på denne siden. Om du nå sier ja til å delta, kan du senere trekke tilbake ditt samtykke uten at det vil påvirke deg.

Dersom du senere ønsker å trekke deg, kan du kontakte min veileder Agneta Yngve, tlf: 67235000.

Hvis det er noe du lurer på kan du ringe meg på tlf: 980 22 054, eller sende en e-post til ingrid.strand@gmail.com. Du kan også kontakte Agneta Yngve, ved høgskolen i Oslo og Akershus på tlf: 67235000

Prosjektet er meldt til:

Regional Etisk komité, samt Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste

Med vennlig hilsen

Ingrid Strand

Samtykke erklæring: jeg er villig til å delta i studien

(Signer prosjektdeltaker, dato)

Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien:

(Signert, rolle i studien, dato)

VEDLEGG 5

Intervjuguide

Intervju nr: Navn: Alder: Dato: Sted:

Takk for at du ville delta.

Formålet med intervjuet

Minne om samtykke erklæring

Si ifra om pause eller avbryte

Lydtest, stemmetest

Sett på lydopptak

Bakgrunns informasjon:

1. Hvilken funksjon har du i dette byrået?
2. Hvor lenge har du jobbet som gravferdskonsulent?
3. Er du med i noen organisasjon for gravferdskonsulent?
4. Har du hatt noen formell utdanning for å bli gravferdskonsulent?
5. Har du hatt noen formell kursing i kommunikasjon med pårørende?

Oppfølging:

5.1: Savner du noen mer veiledning, eller kursing i hvordan en skal opptre som gravferdskonsulent?

5.2: Kan du gi eksempler på episoder der du har følt at du skulle hatt mer kunnskap om kommunikasjon?

Oppfattelse av eget yrke:

6. Kan du fortelle hvordan en vanlig arbeidsdag ser ut for deg?

Oppfølging:

6.1: Kan du beskrive en vanlig spisepause på jobb?

6.2: Jobber du sammen med kollegaer eller selvstendig? Spør dere hverandre om råd

Kan du gi noen eksempler på det?

7. Hva var det som gjorde at du begynte å jobbe her?

Oppfølging:

7.1: Kan du utdype noe mer om hva du synes er interessant med yrket?

7.2: Kan du fortelle om episoder der du har følt på de gode og de dårlige sidene ved å være gravferdskonsulent?

8. Hvilke egenskaper vil du beskrive som viktige i yrket ditt?

Oppfølging:

8.1: Opplever du at dine kolleger deler det med deg?

8.2: Kan du gi eksempler på episoder der du har følt på at disse egenskapene er viktige for utførelsen av yrket ditt?

Stress i relasjon til jobb

9. Kan du fortelle om situasjoner som er utfordrende i din arbeidshverdag?

Oppfølging:

9.1: Er det noen deler av yrket ditt som skaper frustrasjon og stress? Kan du gi eksempler på det?

9.2: Hva tenker du om kravene som stilles til deg som graveferdsagent?

Føler du på tidspress? Hva gjør det med deg som person? Er det vanskelig å skjule det for pårørende?

9.3: Vanskelig å takle pårørende, kan du komme med eksempler på episoder der samtale med pårørende har vært vanskelig eller utfordrende?

9.4: Hva tenker du rundt salgsdelen av yrket ditt?

9.5: Kan du gi noen eksempler på gode og dårlige salgsopplevelser med pårørende?

10. Som utenforstående, får jeg inntrykk av at arbeidet ditt i befatter varierte arbeidsoppgaver som gir mange inntrykk? Hva tenker du rundt det?

Oppfølging:

10.1: Kan du gi eksempler på utfordrende situasjoner der det er bråe dødsfall eller uventet dødsfall er involvert?

Sosiale relasjoner utenfor arbeidet

11. Etter en lang dag med mye følelser involvert, hvor bearbeider du best dagens inntrykk?

Oppfølging:

11.1 : kollegaer, hos venner, hjemme hos partner, hos profesjonelle, Får dere tilbud om oppfølging hos profesjonelle?

11.2: savner du mer oppfølging etter tunge dager?

Tilfredshet

12. Hva er det med yrket som gjør at du trives og føler tilfredshet?

Oppfølging:

12.1: Føler du at du får nok og god tilbakemeldinger fra kollegaer, eller er det pårørende mest som gir dette?

12.2: hvordan opplever du at en dag med sterke inntrykk virker inn på deg som person (sliten, utmattet, en erfaring rikere...?)

12.3: I hvilken grad opplever du at lønnen din er med på å skape tilfredshet på jobben?

Kontroll i arbeidet- Epowerment-Plss for kontroll

13. Kan du fortelle om hvordan du opplever å ha kontroll over de oppgavene du utfører i løpet av arbeidsdagen din? (planlegging, gjennomføring, utførelse..)

Oppfølging:

Egenmakt: 13.1 På hvilken måte opplever du at du er delaktig i beslutninger rundt arbeidsoppgaver du utfører,

13.2: kjenner du at du mestrer dine oppgaver til enhver tid?

13.3: kan du fortelle om eksempler der du opplever å ha kontroll i arbeidssituasjoner?

Krav:

14: Hvordan vil du beskrive forholdet mellom arbeidsmengden du har og egen innflytelse på hva som skal gjøres og hvordan det skal gjøres?

Oppfølging:

For Høyt/lavt? – Hva gjør det med deg som person å ha for høye krav/ lave krav?

Dette er de spørsmålene jeg har å stille deg, er det noe du har tenkt på under intervjuet som du ønsker å kommentere eller du synes kan være interessant å få med? Husk at du har full anonymitet!

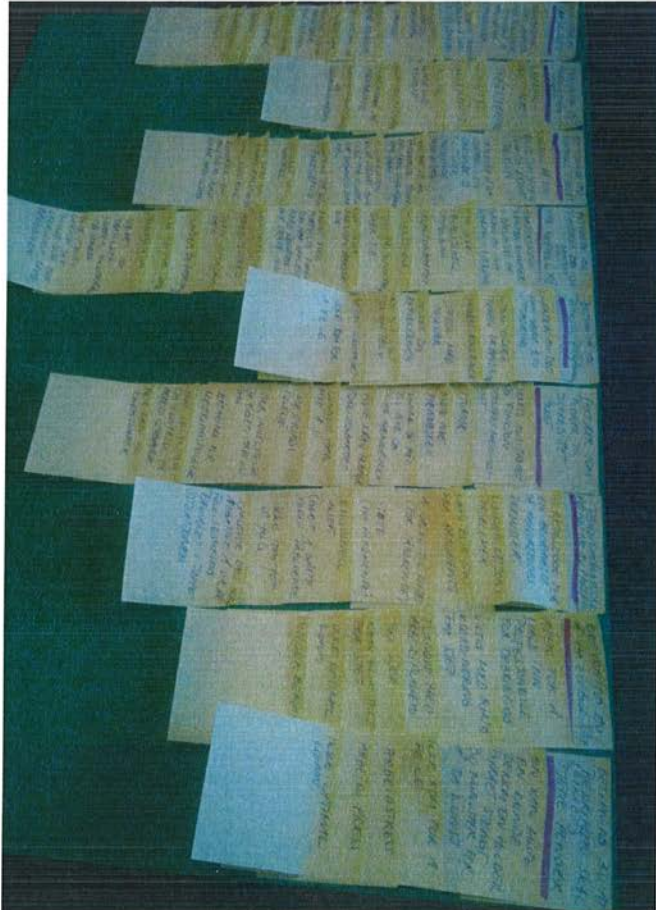
Er det noe du vil tilføye?

Takk!

Slå av mp3

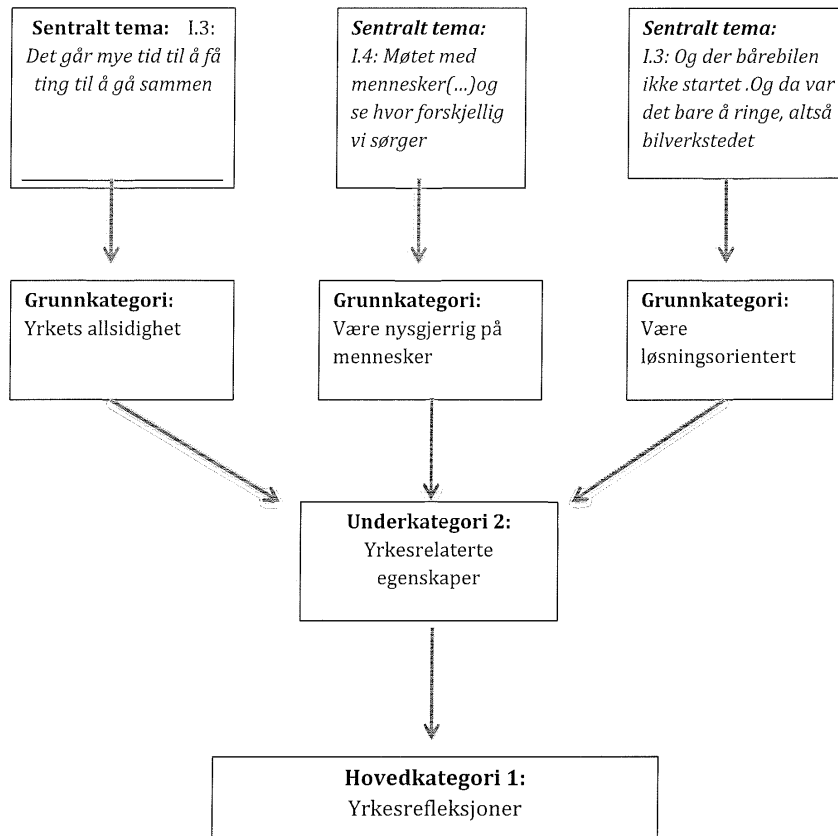
Hvordan var dette?

VEDLEGG 6



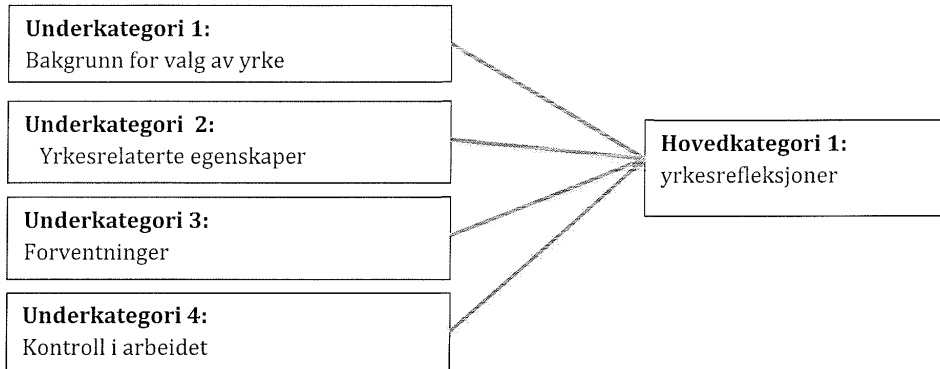
VEDLEGG 7

Underbygging av Hovedkategori 1 og underkategori 2, grunnkategori og meningsfulle enheter:

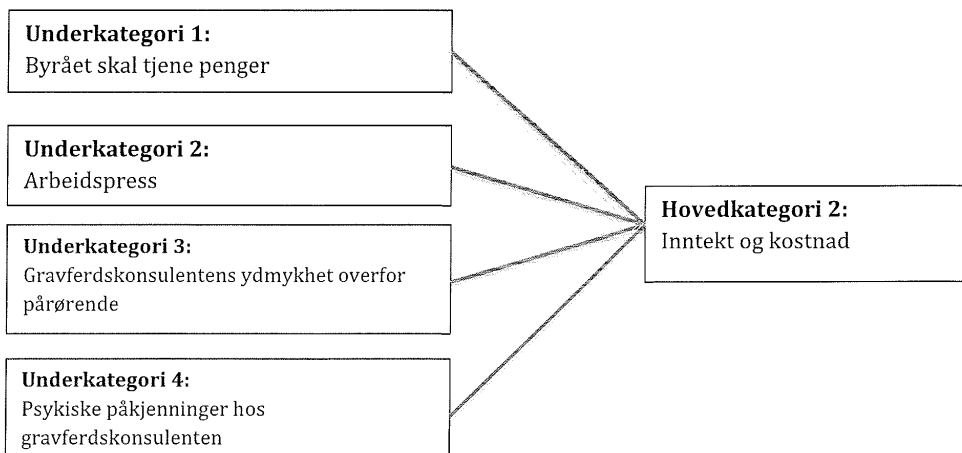


VEDLEGG 8

Forskningsspørsmål 1: Hvordan beskriver gravferdskonsulenten sitt yrke?



Forskningsspørsmål 2: Hva fremmer stress hos gravferdskonsulenten?



Forskningsspørsmål 3: Hva fremmer arbeidsglede hos gravferdskonsulenten?

