

MASTEROPPGAVE
Master i sosialfag

November 2019

Profesjon, profesjonalitet og emosjoner

**Om konsekvenser av følelser for sosialarbeiderens yrkesutøvelse i
NAV**

Profession, professionalismity and emotions

**Consequences of emotions for the social workers professional
practice in NAV**

Adema Kurjakovic

OSLOMET

OsloMet – storbyuniversitetet

Fakultet for samfunnsfag

FORORD

Denne oppgaven er skrevet ved siden av et liv som småbarnsmor, og fulltidsjobb. Hele skriveprosessen handlet om en kamp om tid og prioriteringer, og jeg ville aldri klart å komme i mål hvis det ikke var så mange som stilte opp og heiet på meg.

Først og fremst ønsker jeg å rette en takk til informantene som deltok i undersøkelsen og fortalte om sine opplevelser. Uten deres fortellinger ville ikke denne oppgaven eksistert.

Den største takken rettes likevel til min veileder Randi Wærdahl. Dine veiledningstimer har vært lærerike og motiverende, og har gitt meg mot til å fortsette når jeg egentlig var innstilt på å gi opp. Jeg ville ikke klart meg uten deg!

Min oppgave har sysselsatt mange. Takk til mine venner og kollegaer som spurte om framgang, og lyttet til mine refleksjoner og frustrasjoner. Takk til dere som stilte opp som barnevakt. Takk til min leder for fleksibilitet og støtte.

Sist, men ikke minst takk til min familie. Edi, Liam og Lara dere er min største inspirasjon!

Fredrikstad, november 2019

Adema Kurjakovic

SAMMENDRAG

Formålet med denne oppgaven er, gjennom å rette fokus mot emosjoner i sosialt arbeid, å skape større forståelse og bedre vilkår for sosialarbeiderens yrkesutøvelse.

Oppgavens problemstilling handler om profesjon, profesjonalitet og emosjoner i en NAV-kontekst. På bakgrunn av dette har jeg intervjuet sju sosialarbeidere, ansatte i tre ulike NAV-kontorer på Østlandet. Jeg benyttet meg av kvalitativ forskningsmetode da jeg var ute etter sosialarbeiderens egne opplevelser av sin arbeidshverdag, og emosjoner som oppstår i den forbindelse.

Jeg har benyttet meg hovedsakelig av Max Webers (2000) forståelse av makt og byråkrati, Sverre Lysgaards (2001) teori om arbeiderkollektivet og Arlie Hochschilds (1983) teori om emosjonelt arbeid for å danne en helhetlig forståelse av de strukturelle forhold og medmenneskelige relasjoner innen NAV som berører sosialarbeidere følelsesmessig.

Analysen viser at sosialarbeidere utøver mye emosjonelt arbeid i jobbsammenheng, samt at deres yrkesetiske grunnlag blir utfordret i NAV. Sosialarbeidere er mennesker med følelser. En betydelig del av denne oppgaven er å få fram hvor store krav og forventninger sosialarbeidere opplever i sin stilling som NAV-veiledere, og hvor ofte de må undertrykke sine følelser.

I de fleste tilfeller klarer sosialarbeidere å undertrykke sine følelser og beholde en «profesjonell maske» både i forhold til arbeidsgiver og brukere. Det er derimot det emosjonelle arbeide de utøver i denne sammenheng jeg finner som deres største utfordring i arbeidshverdagen. De opplever *rollekonflikt*, *rolleforvirring* og *profesjonell sensibilitet* på grunn av motstridende krav fra arbeidsgiver og brukere, men også på grunn av høye krav og forventninger som de stiller til seg selv.

Nøkkelord: *sosialt arbeid, NAV, byråkrati, emosjonelt arbeid, profesjonalitet.*

ABSTRACT

The aim of this thesis is, by focusing on emotions in social work, to create greater understanding and working terms for the social workers' professional practice.

The thesis research question concerns profession, professionalism and emotions in a NAV context (Norwegian Labour and Welfare Administration). With this in mind, I have interviewed seven social workers, employees in three different NAV offices in Eastern Norway. I chose a qualitative research method as I wanted to capture the social workers' experience of their working day, and the emotions that arise in their work setting.

I have mainly drawn upon Max Weber's (2000) understanding of power and bureaucracy, Sverre Lysgaard's (2001) theory of the worker collective, and Arlie Hochschild's theory on emotional labour to form a comprehensive understanding of both the structural and human relations within NAV that affect social workers emotionally.

The analysis shows that social workers professional practice within NAV contains large amounts of emotionally laden efforts and challenges to their work ethical foundation. Social workers are humans with emotions. A key part of this thesis is to bring to the fore how substantial the social workers experience of demands and expectations are in their role as NAV-advisors, and how often they must suppress their emotions.

In most situations the social workers manage to suppress their emotions and keep a 'professional mask', both regarding their employer and users. I find that the emotional labour they practice in this context represents their biggest working challenge. They experience *role conflict*, *role confusion* and *professional sensitivity* because of conflicting demands from their employer and users, but also because of high demands and expectations they set for themselves.

Keywords: *social work, Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV), bureaucracy, emotional labour, professionalism*

INNHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	ii
SAMMENDRAG	iii
ABSTRACT	iv
1. INNLEDNING	1
1.1 Bakgrunn for oppgaven	1
1.2 Oppgavens formålet og forskningsfokus	2
1.3.1 Profesjonelt sosialt arbeid og profesjonell yrkesutøvelse	4
1.3.2 NAV - en felles dør til velferdstjenester.....	6
1.3.3 NAV nå og i fremtiden – ”Kanalstrategien”.....	7
1.3.4 Hvorfor har ikke NAV lyktes med å oppnå sine målsettinger så langt?	9
1.3.5. NAVs omdømme i samfunnet.....	10
1.3.6 Sosialt arbeid i NAV.....	10
1.4 Oppgavens disposisjon	11
2. TEORETISK RAMMEVERK OG AKTUELL FORSKNING	13
2.1 Sosialkonstruktivisme	13
2.2 Det rasjonelle byråkrati	15
2.3 Makt og herredømme	16
2.4 Arbeiderkollektivet	17
2.5 Emosjoner, emosjonelt arbeid og emosjonell intelligens	18
2.5.1 Forskning på emosjonelt arbeid.....	19
2.5.2 Emosjonell intelligens.....	21
2.5.3 Emosjoner og forsvarsmekanismer.....	22
3. FORSKNINGSMETODE	23
3.1 Valg av forskningsmetode – det kvalitative forskningsintervjuet	23
3.2 Utvalg av intervjupersoner	24
3.3 Intervjuene	25
3.4 Ethiske overveielser	26
3.5 Dataanalyse	28
3.6 Reliabilitet og validitet	29
4. ANALYSE OG TOLKNING	31
4.1 Opplevelser og erfaring av å jobbe på NAV	31
4.1.1 Umyndige sosialarbeidere – profesjonelt ansvar og myndighet.....	31
4.1.2 Arbeidsmetodikk i NAV – når arbeidsgivers krav går på bekostning av profesjonen	34
4.1.3 Når brukere blir datoer.	35
4.1.4 Arbeiderkollektivet på NAV – meg, oss og dem mentaliteten.....	37
4.1.5 Oppsummering	40
4.2 Den utfordrende relasjon	41
4.2.1 Å se systemets begrensninger i møte med brukere	41
4.2.2 En konflikt mellom respekt, hjelp og kontroll	42
4.2.3 Når veileder og bruker kommer i konflikt.....	44
4.2.4 Når veileder føler seg truet.....	45
4.2.5 Oppsummering	45
4.3 Konsekvenser for yrkesutøvelse	46
4.3.1 Å tilpasse seg omgivelser.....	47
4.3.2 Å få kontroll over arbeidsmengde - å jobbe overtid og ”spare tid”	49
4.3.3 Å påta seg en ”etterforsker” rolle.....	50
4.3.4 Å ta på seg ”avslagsbrillene” og utsette kontakt med brukerne.....	51
4.3.5 Oppsummering	53

5. DISKUSJON	54
5.1 Profesjon, profesjonalitet og emosjoner i NAV	54
5.1.2 Til slutt	59
7. LITTERATURLISTE	61
8. VEDLEGG	64
VEDLEGG 1. Forespørsel om deltagelse i forskningsprosjekt	64
VEDLEGG 2. Intervjuguide	66

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for oppgaven

”Jeg er redd at jobben vil spise meg opp. Jeg har også hatt samtaler med folk i (den vanskelige) perioden (...) som på en måte har sagt til meg, kanskje du ikke passer til å jobbe på NAV, fordi du er for omsorgsfull. Da blir jeg litt provosert, fordi jeg tenker, fader heller, er det noe vi bør være når vi jobber her, er det nettopp det. Vi kan ikke bare være roboter som jobber på NAV. Det vil gjøre noe med brukere våre, det ville ikke være noe bedre. Det nekter jeg å høre på.”

(Informant 5)

I sitatet ovenfor forteller en av informantene om sine egne følelser i forbindelse med sin jobb som veileder i NAV. I tillegg reflekterer vedkommende om konsekvenser av følelser, eller fravær av følelser for hennes yrkesutøvelse. Tema for denne oppgaven handler om nettopp dette.

Følelser eller emosjoner kan forklares som en sammensetning av kognitive prosesser, en opplevelsesmessig følelse og fysiologiske forandringer som har en atferdsmessig side (Falch, 2010). Arlie Hochschild (1983) var den første som rettet fokus mot emosjoner i arbeidslivet. I sin bok ”The Managed Heart” beskriver hun hvordan moderne servicearbeid innebærer en kommersialisering av de ansattes følelser, dvs. emosjonelt lønnet arbeid. Hun viste hvordan amerikanske flyselskap hadde forventninger og regler for hvordan den enkelte ansatte skulle uttrykke sine følelser i forhold til kunden for å øke den økonomiske fortjenesten. I følge Hochschild (1983) pålegger dette arbeide at ansatte manipulerer med sine egne følelser for å skape fornøyde kunder, og dette kalte hun emosjonell dissonans.

I etterkant av Hochschilds (1983) studie har emosjonelt arbeid blitt studert og funnet relevant for en rekke andre yrkesgrupper. I denne sammenheng vil jeg nevne forskning fra Statens Arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) fra 2016 som viser at ansatte som ofte opplever en ubalanse mellom egne følelser og følelsene som de må vise utad, har et økt risiko for sykefravær. Studien inkluderte 7758 arbeidstakere med ulike yrkesbakgrunn som jobber direkte med kunder, klienter eller pasienter. Sosialarbeidere var en av de yrkesgruppene som

undersøkelsen fra STAMI omfattet, og resultatene viser at de ofte opplever emosjonell dissonans i sitt arbeid (Indregard, Knardahl & Nielsen, 2016).

Sosialarbeidere jobber med mennesker som befinner seg i sårbare og marginaliserte posisjoner i samfunnet. Yrkesgruppens identitet er knyttet til solidaritet med de utsatte gruppene, kamp mot fattigdom og kamp for sosial rettferdighet (Levin, 2004). Dette krever sosialfaglig kunnskap, engasjement, empati, tillit, tro på menneskets ressurser og tålmodighet (FO, 2015; Levin, 2004). Med andre ord forventes det at sosialarbeidere innehar kompetanse og viser de riktige følelser og verdier i sitt arbeid. Spørsmålet som imidlertid stilles er hva skjer hvis sosialarbeidere ikke klarer ”å føle” i henhold til forventningene?

Med denne oppgaven ønsker jeg å rette fokuset mot faget sosialt arbeid og de emosjonelle krav som sosialarbeidere møter i sin arbeidshverdag. Emosjoner er en viktig del av sosialarbeiderens yrkesutøvelse. Det forventes at sosialarbeidere har og viser de riktige følelser, og eventuelt fravær av følelser kan fort bli oppfattet som en indikator for dårlig praksis. Derfor overrasker meg at emosjoner i sosialt arbeid har fått lite oppmerksomhet i utdanning, i arbeidslivet og i forskning så langt. Vi vet mye om de strukturelle og etiske utfordringer som faget og profesjonens yrkesutøvelse har. Det vi imidlertid vet mindre om er hva sosialarbeidere føler i forbindelse med sin profesjonelle rolle og yrkesutøvelse. I dette ligger min interesse og er bakgrunnen for valg av oppgavens tema.

1.2 Oppgavens formålet og forskningsfokus

I følge tall fra Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø (NOA) opplever sosialarbeidere høy grad av emosjonelle krav og rollekonflikt i sitt arbeid. Sosialarbeidere er også blant arbeidstakere med høyest forekomst av sykefravær grunnet psykiske helseutfordringer (NOA, u.å.). Formålet med denne oppgaven er å forstå hva som ligger bak ovennevnte funn.

For å avgrense oppgavens tema velger jeg å undersøke hvordan sosialarbeidere ansatt i NAV opplever sin arbeidshverdag og deres emosjoner i den forbindelse.

Ideen om å skrive om emosjoner og sosialt arbeid i en NAV kontekst har sammenheng med min erfaring som veileder på NAV. Min arbeidsplass har i alle år vært preget av høyt sykefravær, og inntrykket mitt er at ansatte kunne ofte forutse hvem som blir sykmeldt innen

kort tid. Det ble brukt betegnelse som overarbeidet, stresset og sliten for å beskrive de som var på vei til en sykemeldingsperiode. Med andre ord ble sykefraværet i mange tilfelle et resultat av en gradvis prosess. Noe som inspirerte meg til å tenke på at kunnskapen om hva som foregår i denne prosessen kunne øke muligheter for forebygging. Derfor har jeg valgt å undersøke sosialarbeidernes opplevelse av emosjoner som utløses i arbeidshverdagen. I tillegg håper jeg at kunnskap om temaet kan bidra til refleksjoner om sosialarbeiderens rolle, og en bedre sosialfaglig praksis på NAV.

Denne oppgaven har en tredelt problemstilling:

1. Å undersøke sosialarbeiderens opplevelser og erfaringer med å arbeide som veiledere i NAV.
2. Å undersøke sosialarbeiderens opplevelse av egne følelser i forbindelse med jobben.
3. Å undersøke hvordan sosialarbeiderne tenker at følelser påvirker deres yrkesutøvelse.

Som det fremkommer av oppgavens problemstillingen er sosialt arbeid, profesjonalitet, emosjoner i NAV sentrale begreper og bør se i en sammenheng.

Yrkesutøvelse innen sosialt arbeid vil alltid påvirkes av kontekst, det vil si politikk, organisasjon, lovverk, maktkamper som pågår i feltet og tiden vi lever i (Skjefstad, 2013). NAV som organisasjon er en del av den konteksten og har innvirkning på sosialarbeiderens yrkesutøvelse og dermed deres emosjoner. På bakgrunn av dette får NAV som organisasjon mye oppmerksomhet i denne oppgaven. Imidlertid ønsker jeg å understreke at oppgaven ikke er et bidrag til debatten ”for” eller ”imot” NAV. Det er sosialarbeiderens følelser og opplevelser av sin arbeidshverdag og yrkesutøvelse som vil stå i fokus, og er oppgavens tema.

Videre i dette kapittelet vil jeg redegjøre for begreper profesjonelt sosialt arbeid, og NAV. For å få en helhetlig forståelse av NAV som organisasjon vil jeg beskrive både bakgrunn for NAV-reformen, NAVs målsetninger og utfordringer så langt, og NAVs fremtidige planer og satsinger.

1.3.1 Profesjonelt sosialt arbeid og profesjonell yrkesutøvelse

Definisjon av sosialt arbeid ble vedtatt av den internasjonale sosialarbeiderføderasjonen (IFSW) og den internasjonale organisasjonen for utdanninger i sosialt arbeid (IASSW) i 2014. Profesjonelt sosialt arbeid blir definert som et praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som skal fremme sosial endring og utvikling, sosialt samhold, myndiggjøring og frigjøring av mennesker. De viktige prinsippene i sosialt arbeid er sosial rettferdighet, menneskerettigheter, kollektivt ansvar og respekt for mangfold (FO, 2017).

Sosialt arbeid har en lang tradisjon og kan spores tilbake til starten til det tjuende århundre. Fattigdom og arbeid mot fattigdom var et kjent fenomen også før fagets utvikling. Overgang mellom det som ble oppfattet som frivillig arbeid og sosialt arbeid startet ved å reise spørsmål om sammenheng mellom fattigdom, mennesker og samfunnet. Med dette ble det også avdekket behov for endringsarbeid på både individ- og samfunnsnivå (Levin, 2004). Et historisk tilbakeblikk viser at sosialt arbeid har vært i stadig endring, og i denne forbindelse vil jeg trekke inn profesjonaliseringen av sosialt arbeid. Profesjon betyr på latinsk yrke, og begrepet innebærer fagkunnskap, ferdigheter, og yrkesidentitet (Haug & Paulsen, 2007). Profesjonelt sosialt arbeid rommer alle disse.

Kunnskap om profesjonelt sosialt arbeid er objektivert og formidles gjennom utdanning. Her skapes også forventninger og grunnlag for profesjonell yrkesutøvelse. Sosialt arbeid er et verdistyrt, offentlig godkjent og målrettet endringsarbeid, og i dette ligger formålet med profesjonen. Profesjonalitet, derimot sier noe om måten dette arbeide skal gjennomføres (Kokkinn, 2008).

Det finnes ulike modeller i sosialt arbeid, det vil si man kan forstå sosiale problemer ut fra ulike perspektiver, og som følge av det ha ulik tilnærming til forebygging og behandling av disse sosiale problemene (Hutchinson, 2003). Uavhengig av dette kan vi si at ”personen i situasjonen”, relasjonsbygging, etikk og kommunikasjon vil være gjennomgående hensyn og kunnskapskrav og anses derfor å være kjernen i faget sosialt arbeid (Levin, 2004; Kokkinn, 2008). Begrepet ”personen i situasjonen” innebærer å se sammenheng mellom person og omgivelsene, det vil si det sosiale mennesket som inngår i en større kontekst. Analyseenhet for sosialt arbeid er ikke individ eller omgivelse, men både- og. Fokuset for arbeidet plasseres mellom de ulike dimensjonene nettopp for å se helheten (Levin, 2004).

Sosialt arbeid innebærer endringsarbeid, og en forutsetning for det er en god relasjon mellom sosialarbeidere og brukere. Å starte der klienten er, er et viktig prinsipp i relasjonsbygging (Levin, 2004). I dette ligger at en skal bestrebe seg på å prøve å forstå den andre – hva som er hans eller hennes problem, hvem som er involvert og hvordan en kan tenke seg å løse saken? Med andre ord innebærer det å prøve å sette seg i den andres situasjon (Levin, 2004). Av den grunn er relasjons- og kommunikasjonskompetanse en sentral del av sosialarbeiderens kunnskapsgrunnlag, og utgjør en viktig del av undervisningen for studenter innen sosialt arbeid (Bergheim & Ylvisaker, 2016). Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO, 2015) legger også vekt på relasjonsbygging, samt sier noe om hvilke holdninger og verdier som bør ligge til grunn i møte mellom yrkesutøver og bruker. I henhold til grunnlagsdokumentet skal sosialarbeidere ha respekt for den enkeltes integritet og menneskeverd, vise solidaritet og kjempe for rettferdighet, anerkjenne ulikhet, ha et helhetlig syn på mennesker, ha tillit, vise åpenhet og redelighet, samt ta ansvar. Det siste innebærer blant annet å melde fra dersom yrkesutøver blir pålagt å utføre handlinger som de ikke anser å være faglig eller etisk forsvarlig.

Sosialt arbeid som profesjon har en unik posisjon i samfunnet. Levin (2004) bruker metaforen *spenningsfelt* for å synliggjøre de ulike forhold og etiske dilemmaer faget og profesjonsutøvelsen befinner seg i. Spenningsfeltet mellom hjelp og kontroll er et eksempel på det. I dette ligger ulike tilnærminger og interesser som sosialarbeidere skal ivareta, samtidig som de skal skape og opprettholde en god relasjon til brukere. Sosialarbeidere skal yte hjelp, samtidig som de skal utøve kontroll på vegne av de offentlige. Dette til tross for at hjelp og kontroll blir ofte sett som to atskillelige og uforenelige enheter. I følge Levin (2004) kan noen sosialarbeidere prøve å minimere dette dilemmaet ved helt og holdent ta klientens perspektiv. utfordringen er imidlertid at de vil aldri klare å løsrive seg fra sitt mandat og strukturelle rammer for yrkesutøvelse. Dette kan by på en rekke etiske og profesjonelle utfordringer spesielt når forventninger og krav om effektivisering av offentlige hjelpetjenester dominerer som det er tilfelle i dag. NAV og NAV reformen er et forsøkt på å effektivisere offentlig sektoren og blir presentert videre i kapitlet.

1.3.2 NAV - en felles dør til velferdstjenester

NAV's visjon er «Vi gir mennesker muligheter». Visjonen skal skape stolthet og forpliktelse internt, samt fortelle brukere, samarbeidspartnere og resten av samfunnet hva vi ønsker å oppnå.

(NAV, 2013)

Formålet med NAV reformen var å få flere ut i arbeid, og færre på passive stønader, samt å skape en brukerrettet og effektiv velferdsforvaltning. Ved å slå sammen de tre etatene Aetat, Trygdeetaten og Sosialtjenesten skulle en også unngå en kaste-ball-problematikk som en betydelig brukergruppe var utsatt for. Med den begrunnelse ble den største reformen av offentlig forvaltning i Norge igangsatt (Arbeid – og sosialdepartementet, 2002), og i perioden fra 2006 til 2011 fikk alle kommuner i landet sitt eget NAV kontor (Arbeid – og sosialdepartementet, 2015).

Etablering av NAV kontorer bygger på et samarbeid mellom stat og kommune som likeverdige partnere. Lokale forhold og utfordringer har dannet grunnlag for organisering av tjenester i NAV kontorene. Det er allikevel pålagt at alle NAV kontorer tilbyr et minimum av kommunale tjenester som økonomisk sosialhjelp, kvalifiseringsprogram, råd og veiledning, økonomisk rådgivning, individuell plan, og midlertidig husvære.

NAV har om lag 19.000 ansatte, av disse er 14.000 statlige og 5000 kommunale ansatte. Ansatte har ulike faglige bakgrunn, og arbeidsoppgaver (NAV, 2013). Siden etablering av NAV kontorene og fram til i dag har antall ansatte, samt behovet for NAV tjenester vært økende. Dette er i motsetning til NAVs egne målsettinger om å få flere ut i jobb og færre på stønader, samt å skape en helhetlig og mer effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

NAV forvalter 1/3 av statsbudsjettet, noe som innebærer et stort ansvar og myndighet. I følge NAVs (2018) egne tall ble det i form av ulike ytelser utbetalt 1,2 milliarder kroner hver dag i 2018, eller kr. 81.2000 per innbygger. Selv om mange av mottakerne fikk utbetalt alderspensjon og barnetrygd, viser tall at også en av tre personer i arbeidsfør alder mottok en ytelse som erstatning for inntekt (NAV, 2018). Denne utviklingen bekymrer, og kritikken rettes ofte mot NAV i media.

NAVs omverdensanalyse 2019 viser til flere trekk ved samfunnsutviklingen som vil ha innvirkning på NAV sitt mandat og arbeidshverdag i fremtiden. Antall eldre i pensjonsalder øker, mens befolkningsvekt og arbeidsinnvandring forventes å være lavere fram til 2030. Samtidig antas det at omstillinger i arbeidsmarkedet vil skje raskere og at dette kan føre til utfordringer for arbeidskraft med lav kompetanse. NAV kan derfor forvente å få flere brukere, høyere brukerforventninger og et lavere budsjett (NAV, 2019). For å ivareta dagens og fremtidige samfunnsutfordringer har NAV som organisasjon gjennomgått flere omorganiseringer og tatt i bruk nye digitale løsninger for å effektivisere sine tjenester. Digitalisering av NAV tjenester er kjent som en ”kanalstrategi”.

1.3.3 NAV nå og i fremtiden – ”Kanalstrategien”

NAV store satsing ”kanalstrategien” innebærer at kommunikasjon mellom brukere og NAV som hovedregel skal foregå digitalt. I den forbindelse ble det utviklet flere digitale selvbetjeningsløsninger, mens åpningstider for publikum i lokalkontorene ble betydelig redusert. Begrunnelse for ”kanalstrategien” var å gi bedre og enklere tjenester til brukere. I dette legges til grunn at de fleste brukere kan benytte seg av digitale løsninger, og dermed ikke har behov for å møte opp på NAV kontoret for å avklare sine spørsmål (Lundberg & Syltevik, 2017). NAVs egen personbrugerundersøkelse fra 2018 styrker denne hypotesen da den viser til en økning i bruk av digitale løsninger blant brukere, samt at de fleste henvendelse før kanalstrategien ikke var planlagte møter og kunne avklares på nav.no eller telefon (NAV, 2018).

Ulike selvbetjeningsløsninger på NAV skulle bidra til et raskere svar på brukers henvendelser, men samtidig frigjøre tid til oppfølgingssamtaler med brukere som har behov for det. Målet er å utnytte de samlede ressursene i NAV for å jobbe mer målrettet. Til tross for de gode intensjonene har NAVs kanalstrategi ført til mye støy, kritiske presseoppslag og klager fra brukerne. Kritikken omhandler reduksjon av åpningstider for publikum i lokalkontorene og mulige konsekvenser av dette for noen brukergruppe innen NAV (Lundberg & Syltevik, 2017).

Digitale selvbetjeningsløsninger gjelder i stor grad de statlige ytelser. Dette innebærer at brukere som mottar og eller har behov for kommunale tjenester i NAV har nå færre

muligheter til å oppsøke NAV, samtidig som deres henvendelse ikke kan besvares digitalt i samme grad som for de med statlige ytelsene. I følge Lundberg og Syltevik (2017) kan NAV oppleves som mindre tilgjengelig for denne brukergruppen. Brukere som ikke har IKT kompetanse, eller har lese-og skrivevansker, lave norskkunnskaper eller syns- og hørselshemninger kan også bli rammet negativt av NAVs omstilling mot den digitale verden (Lundberg & Syltevik, 2017).

Standardisering er en annen utfordring som nevnes i forbindelse med digitalisering av NAV tjenester. I følge Lundberg og Syltevik (2017) kan et avvik fra standard i forbindelse med søknaden føre til avslag og ny ventetid for brukere. Det vil si at standardisering gir mindre rom for individuelle behov og vurderinger. Dette bekymrer spesielt i forhold til brukere av sosialtjenesten. Denne brukergruppen fikk tradisjonelt sett tettere oppfølging, og beslutninger om ytelse var mer basert på skjønn.

For å kunne nyttiggjøre seg av digital kontakt og tjenester i NAV er det fordel å ha det som forskere kaller ”byråkratisk” kompetanse. Det stilles krav til brukere om å ha en forståelse av hva digital kommunikasjon og de ulike ordningene innebærer, samt hvilken plikt de har i forhold til NAV. Tidligere forskning har imidlertid avdekket at mange har utfordringer knyttet til byråkratisk kompetanse (Lundberg & Syltevik, 2017).

NAVs kanalstrategien er av nyere dato, og det gjenstår å se om digitalisering av tjenester vil føre til effektivisering og frigjøring av tid slik at brukere med sammensatte utfordringer og svak ”byråkratisk” kompetanse kan følges opp tettere. Møtet mellom borgere og NAV anses å være sentral for tilliten og legitimiteten til hele velferdssystemet, og dersom brukere opplever at de ikke mottar den hjelp de trenger, kan tilliten svekkes. Ifølge Lundberg og Syltevik (2017) kan dette føre til avmaktfølelser hos den enkelte. Brukere kan oppleve å bli stående mot et system hvor de ikke blir sett eller hørt, og hvor deres behov ikke blir ivaretatt.

1.3.4 Hvorfor har ikke NAV lykkes med å oppnå sine målsettinger så langt?

Fossestøl, Breit og Borg (2016) avdekker i sin studie flere strukturelle utfordringer som kan gi en forklaring på hvorfor NAV ikke lykkes med å jobbe mer arbeidsrettet, dvs. få flere brukere ut i arbeid.

Arbeidsoppgaver i NAV, når det gjelder den statlige delen, er fordelt mellom NAV lokalt og regionale forvaltningsenheter. Formålet med en slik organisering var å legge til rette for at NAV lokalt avlastes slik at de kunne bruke mer resurser på en arbeidsrettet oppfølging av brukerne, mens forvaltningsenheter skulle ivareta saksbehandling (Fossestøl, et al., 2016). Dette innebærer at vedtaksmyndighet ble trukket ut fra NAV lokalt og til forvaltningsenheter som har spesialisert seg i forhold til de ulike ytelser . I praksis byr en slik organisering på en rekke utfordringer. Ansatte i lokalkontorene opplever å bli fratatt myndighet, og samarbeidet mellom NAV sine enheter anses å være utfordrende i flere saker. Et annet forhold som nevnes i forhold til statlig styring er standardisering av arbeidsoppgaver, samt krav om rapportering. Disse kravene oppleves som tidstyvene og lite hensiktsmessige blant NAV ansatte (Fossestøl, et al., 2016).

Lokalkontorene har myndighet til å påvirke og utforme sine organisatoriske løsninger. Arbeidsfordeling mellom avdelinger, samt samarbeid mellom stat og kommune når det gjelder brukere som trenger tett oppfølging på tvers av ytelse og tjenester nevnes som forhold som oppleves utfordrende. Statlige og kommunale ansatte har ulike lønns- og personalforhold, ulike fag- og beslutningssystemet, samt ulike kulturer når det gjelder oppgaveløsning. For eksempel nevner flere statlige ansatte i undersøkelsen at kommunale ansatte mangler fokus på arbeidsretningsmålet, mens flere kommunale ansatte hevder at NAVs ”klare-det-selv” prinsippet ikke fungerer for marginale grupper. Ansattes kompetanse er en annen sentral utfordring. En stor omstilling som NAV reformen førte til at mange NAV ansatte har fått nye roller, og påfølgende opplæringsbehov. Opplevelse av manglende kompetanse fører til opplevelse av manglende mestring i arbeidssituasjon. I tillegg opplever ansatte stor arbeidsbelastning og manglende bemanning (Fossestøl, et al., 2016).

1.3.5. NAVs omdømme i samfunnet

I februar 2019 har NRK skrevet om en NAV ansatt som ble slått ned på jobben, samt hvordan hendelsen ble oppfattet av noen innbyggere. I sosiale medier har flere uttrykket forståelse for vedkommende som slo ned den NAV- ansatt, mens noen mente også at NAV- ansatte må tåle å bli slått ned på jobben (Bendixen, 2019). Et enkelt søk på nettet viser at slike ytringer om NAV ansatte ikke er et enestående tilfelle.

Ansatte i NAV opplever at NAVs omdømme er en problemstilling som ikke tas på alvor. Deres opplevelse er at Direktoratet har lite fokus på profilering av NAV i media. Flere mener at ledelse i direktoratet i liten grad har stilt seg bak ansatte, og at utfordringer ble tilskrevet manglende kompetanse hos de ansatte i større grad enn de strukturelle problemer (Fossestøl, et al.,2016).

Når det gjelder personer som var registrert som søkere på en statlig ytelse i NAV i 2018, viser tall at omtrent 40 prosent av brukere ikke var fornøyde med service og oppfølging de fikk fra NAV. Undersøkelsen omfatter ikke brukere av kommunale tjenester. I samme perioden ble det registret 2339 hendelse med vold og trusler mot NAV ansatte. Dette er en økning fra 2017 da det var registret 2169 hendelse. Omtrent halvparten av alle hendelse som var registret i 2018 er knyttet til kommunale ytelser. I følge NAV antas andelen hendelser knyttet til kommunale ytelser å være er enda høyere, basert på at kommunale hendelser oftere rapporteres i kommunens systemer og i mindre omfang i etatens systemet (NAV, 2019).

1.3.6 Sosialt arbeid i NAV

Sosialt arbeid i NAV har vært et aktuelt tema både i forskning og i fagmiljøet i de siste årene. Spørsmålet som stilles er hvordan faget utøves og påvirkes i NAV og hvilken konsekvenser dette har for praksisutøvelsen. Nina Skjefstad (2013) har gjennom et kvalitativt følgeforskningsprosjekt fulgt opp sosialarbeidere i Trondheim kommune i en overgang til NAV. Resultater fra hennes studie tyder på at NAV som organisasjonen i stor grad legger til rette for en praksis basert på byråkratiske prosedyrer på bekostning av en praksis basert på viktige mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid. Sosialarbeiderne i undersøkelsen jobbet med kvalifiseringsprogrammet, som krever at brukere får tett individuell og helhetlig

oppfølging. Allikevel opplevde sosialarbeidere at de bruker godt over halve arbeidstiden sin på å løse administrative oppgaver, dvs. saksbehandling, journalskriving i to datasystemer, ulike rapporteringer og mye møtevirksomhet. De opplever at disse oppgavene går utover brukeroppfølging, men at de må prioriteres for å tilfredsstille krav som stilles i NAV. Videre antyder undersøkelsen at praksis i NAV handler mye om sanksjoner, dvs. trusler om reduksjon i ytelse for å nå målet om hurtigst mulig arbeidsdeltagelse i tråd med arbeidslinja (Skjefstad, 2013).

Anita Røysum (2012) undersøkte i sin studie hvordan Nav-reformen påvirker sosialarbeideres utøving av sosialt arbeid og deres yrkesrolle. Studien tar utgangspunkt i tre datakilder: feltarbeid ved et utvalgt NAV-kontor, en analyse av FOs tidsskrift Fontene, og observasjoner ved seminarer og konferanser om NAV-reformen og sosialt arbeid. Et av hovedfunnene er at sosialarbeidere opplever utfordringer med å synliggjøre sosialfaglig kompetanse, verdier og fagkultur. Sosialarbeiderne i Røysums undersøkelse opplever at statlige oppgaver og arbeidsmetodikk har dominert i NAV, og at arbeidslinja går på bekostning av oppfølging av brukere med sammensatte behov (Røysum, 2012)

1.4 Oppgavens disposisjon

I første kapittel har jeg gitt en kort redegjørelse for bakgrunn for valg av tema og forskningsfokus for denne oppgaven. Samtidig har jeg beskrevet profesjonelt sosialt arbeid, NAV og NAVs utfordringer. Jeg har benyttet meg i hovedsak av Levins (2004) beskrivelser av sosialt arbeid.

Da jeg valgte tema for denne oppgaven hadde jeg begrenset kjennskap om forskning på dette emnet. Neste skritt var derfor å orientere meg om aktuell kunnskap og forskning og dette blir presentert i kapittel to. Webers (2000) forståelse av ”makt” og ”det rasjonelle byråkrati” samt Lysgaards (2001) teori om arbeiderkollektivet har hjulpet meg til å forstå NAV som både organisasjon og et arbeidsmiljø. Hochschilds (1983) teori om emosjonelt arbeid har dannet grunnlag for min forståelse av den emosjonelle siden av sosialt arbeid og sosialarbeiderens yrkesutøvelse.

Kapitel tre handler om forskningsmetode. Her beskriver jeg prosessen fra da jeg valgte forskningsmetode og til jeg analyserte data. Kvalitativ forskningsmetode og intervju som innsamlingsmetode var et naturlig valg med tanke på oppgavens problemstilling.

Analysen tar utgangspunkt i den empiriske undersøkelsens tre spørsmål, dvs. sosialarbeiderens opplevelse av å jobbe på NAV, relasjonsarbeid i møte med brukere og konsekvenser av følelser for sosialarbeiderens yrkesutøvelse. Hvert av spørsmålene er tolket innenfor rammer av teorier og begreper som er presentert i kapittel to. Resultater fra analysen blir presentert i kapittel fire.

Profesjon, profesjonalitet og emosjoner i NAV er overskrift for kapitel fem. Her drøfter jeg hovedfunnene fra min studie. Sosialarbeiderne i NAV påvirkes av både strukturelle forhold og medmenneskelige relasjoner. I den forbindelse opplever de ulike emosjonelle belastninger, og dette viser seg å ha innvirkning på deres yrkesutøvelse.

2. TEORETISK RAMMEVERK OG AKTUELL FORSKNING

Hvordan vi forstår begreper kunnskap og virkeligheten vil i stor grad påvirke et forskningsprosjekt. Derfor opplever jeg som naturlig å si noe om min kunnskapsteoretiske utgangspunkt for denne oppgaven, det vil si sosialkonstruktivisme.

Dette skriver jeg om i første delen av kapitlet.

Videre presenterer jeg Webers (2000) forståelse for makt og byråkrati, og Sverre Lysgaards (2001) teori om arbeiderkollektivet. Disse teoriene har hjulpet meg til å forstå NAV som organisasjon og har dannet grunnlag for forståelse av arbeidsmiljø innen NAV.

Senere i kapitlet vil jeg også redegjøre for emosjonens betydning i arbeidslivet. Jeg tar utgangspunkt i teori om emosjonelt arbeid av Arlie Hochschild (1983) og emosjonell intelligens av Peter Salovey og John Mayer (1997).

2.1 Sosialkonstruktivisme

I følge Petter L. Berger og Thomas Luckmann (2000) eksisterer samfunnet som både subjektiv og objektiv virkelighet. Den sosiale konstruksjon av virkelighet er en dialektisk prosess hvor mennesket er både medskaper og produkt av sine omgivelser. For å beskrive denne prosessen bruker Berger og Luckmann (2000) begrepene *eksternalisering*, *objektivering* og *internalisering*.

Eksternalisering innebærer handling. Vi konstruerer verden rundt oss ved hjelp av våre handlinger som ved gjentakelse kan danne et *handlingsmønster*, det vil si et forutsigbar mønster for fremtidige handlinger. Vanedannelse skaper handlingsmønster, og når flere individer utfører de samme handlingene dannes det grunnlag for *institusjonalisering*. I følge Berger og Luckmann handler *institusjonalisering* om vanedannelse og typeinndelinger av disse. Handlinger som gjentas, blir til mønstre og kan reproduseres uten særlige anstrengelse. Disse mønstrene settes det ikke spørsmålstegn ved, før de av ulike grunner opptrer som problematiske for oss. Dette innebærer at institusjonene ikke kan ønskes bort men kan likevel forandres av det enkelte mennesket.

Sosiale konstruksjoner overføres mellom generasjoner. Dette forutsetter imidlertid at kunnskapen og oppfatning av ulike fenomener *objektiveres*. Institusjoner oppfattes som objektive virkeligheter. De kan ikke skapes på et øyeblikk, men er prosesser som har pågått over lang tid. Kunnskap om institusjoner overføres gjennom *sosialisering*. I *sosialiseringen* skjer det en *internalisering* av virkelighetskonstruksjonene, dvs. nye generasjoner tilegner seg kunnskap om samfunnets strukturer og forventninger, og godtar disse som gjeldende og objektive normer. *Sosialisering* kan defineres som en omfattende og konsekvent innsettelse av et individ i samfunnets objektive verden, eller en del av den (Berger & Luckmann, 2000). *Primærsosialisering* er den første *sosialiseringen* et individ går gjennom og den foregår i barndommen og anses å være det viktigste for et individ. Ulike individer har forskjellig syn på verden, forskjellige oppfatninger av omgivelser og seg selv. *Sekundærsosialisering* innebærer alle etterfølgende prosesser hvor et allerede sosialisert individ introduseres for nye sektorer i samfunnets objektive verden. Under *sekundærsosialisering* skjer det blant annet en sosial fordeling av kunnskap som fører til at individer etablerer seg i forskjellige roller.

Berger og Luckmann (2000) definerer språk som et system av muntlige tegn, og anses å være det viktigste redskapet i mellommenneskelige relasjoner når det gjelder forståelse av virkeligheten. Språket har sin opprinnelse i ansikt-til-ansikt- situasjon, men det kan lett løsrives fra den. Vi kan for eksempel snakke i telefon eller kommunisere med andre på nettet. Berger og Luckmann (2000) påpeker imidlertid at i en ansikt-til-ansikt- situasjon har språket en iboende kvalitet. Den innebærer en uavbrutt produksjon av muntlige tegn som gjør mulig å dele, synkronisere og få felles forståelse av hverandres subjektivitet. Språket er sosialarbeideres verktøy, og det å oppnå en felles forståelse av hverandres subjektivitet er både et mål og en forutsetning for godt samarbeid mellom sosialarbeider og bruker.

2.2 Det rasjonelle byråkrati

For å forstå NAV som organisasjon har jeg tatt utgangspunkt i Max Webers *rasjonelle byråkrati*.

Det som kjennetegner Webers ”rasjonelle byråkrati” er at det er presist, forutsigbart, kontinuerlig og konfliktfritt. Dette er en hierarkisk organisasjon som styres av et formelt regelverk, og formålet med dette er å sikre en rettferdig behandling av like tilfeller (Weber, 2000).

I følge Weber (2000) har ansatte i byråkrati *kompetanse, ansvar og makt* til å gjøre tildelte oppgaver. Deres myndighetsområde er imidlertid klart avgrenset, overvåket og kontrollert av ledelsen. Ansatte har inngått en arbeidsavtale med organisasjon og mottar lønn for sitt arbeid. I dette ligger *lojalitetsprinsippet*. I byråkratiet slik Weber hadde forestilt seg det, skulle ansatte skille mellom sine formelle aktiviteter og sine holdninger og emosjonelle anliggender. Kommunikasjon og kontakt i jobbsammenheng skulle være upersonlig, og alle beslutninger skulle dokumenteres skriftlig. Ansatte har karrieremuligheter og muligheter til å klatre opp i hierarkiet (Weber 2000).

I følge Weber (2000) er et byråkrati som er blitt gjennomført helt og fullt den sosiale struktur som er aller vanskeligst ødelegge. På bakgrunn av sine egenskaper representerer byråkratiet et maktmiddel for den som råder over det byråkratiske apparatet. En ansatt i en byråkratisk organisasjon slik Weber (2000) beskriver det representerer kun et ledd i systemet. Vedkommende er avhengig av virksomhet på bakgrunn av sin materielle og ideelle eksistens, og kan dermed ikke løsrives fra den. Den har heller ikke mulighet til å påvirke eller endre forhold innen organisasjonen i kraft av sin rolle. Dette er kun mulig etter ordre fra høysete hold, det vil si ledelse. På den andre siden påpeker Weber (2000) at et byråkrati som organisasjon bygger på utdanning og spesialisering, og vil være avhengig av at ansatte stadig er innstilt på å ivareta tildelte arbeidsoppgaver. Uten disiplinen og lydighet fra ansatte ville det oppstå et kaos innen organisasjonen som ville være vanskelig å håndtere av ledelsen. Slik jeg forstår dette utsagnet har ansatte innvirkningskraft på forhold innen organisasjonen bare hvis de handler sammen som en gruppe.

Byråkratiet er altså, slik Weber fremstiller det, en organisasjon som er effektiv og helt fri for fordommer og personlige oppfatninger. Administrasjon er uavhengig av eiere, og de ansatte har ingen annen økonomisk interesse eller gevinst utover det å få lønn .

Weber blir ofte kritisert for å overdrive byråkratiets effektivitet og konfliktfrihet sammenlignet med andre organisasjonsformer. Weber (2000) på sin side er tydelig og understreker at det ”rasjonelle byråkrati” er en idealmødel, dvs. en utopi som er vanskelig å oppnå i virkeligheten.

2.3 Makt og herredømme

Maks Weber (2000) definerer makt som ”evnen til å få gjennomslag for sin vilje, også der man møter motstand”. For Weber representerer staten en enhet som har monopol på legitim bruk av fysisk makt. Han mente at en skjev maktfordeling var nødvendig for å få et stabilt samfunn og forutsigbarhet for et sosialt liv. Imidlertid må makt legitimere seg for å fungere på en god måte. Herredømme viser til en legitim maktutøvelse i den forstand at de som underlegges makten aksepterer de midlene som benyttes i utøvelsen av den. Weber skiller mellom tre idealtypiske former av legitim herredømme; *tradisjonelt*, *legalt* og *karismatisk* (Weber, 2000).

Tradisjonelt herredømme har sin bakgrunn i tradisjoner, arv og vaner som overføres mellom generasjoner. Autoriteter har arvet sin stilling og posisjon i samfunnet, og dette blir oppfattet som både legitimt og riktig. Man adlyder autoritetene fordi man alltid har gjort det.

Maktapparatet bygges på personlige relasjoner til ”herren”.

Karismatisk herredømme bygger på ledelsens personlige egenskaper, dyktighet, magiske evner, åpenbaringer, åndelig og retorisk kraft. Denne formen for herredømme finner man mellom annet tilbake i en tid da religionen hadde overbevisende kraft i samfunnet. Men det kan også gjenkjennes i politiske diktatur etter Webers død.

Legalt herredømme styres av lover og regler, og representerer staten slik vi kjenner den i dag. Den som leder eller har myndighet til å bestemme blir valgt, eller utnevnt. Vedkommende henter legitimitet for sin maktutøvelse fra det som er skrevet i lovverket, og andre skriftlige

regler og bestemmelser. Det er ikke personen selv som adlydes i kraft av sine personlige rettigheter, men den lovgitte regel bestemmer hvem som skal adlydes og i hvilken utstrekning vedkommende skal adlydes (Weber 2000). Denne typen herredømme gjelder innen en saksavgrenset kompetanse og området. Avgjørelser som tas er skriftlige og uten personlig og følelsesmessig involvering. Dette er den idealtypiske herredømmetyper vi kan bruke til å forstå NAV som forvalter av statens legetime makt.

2.4 Arbeiderkollektivet

For å danne grunnlag til forståelse om arbeidsmiljø i NAV har jeg tatt utgangspunkt i Sverre Lysgaards teori om arbeiderkollektivet.

I følge Sverre Lysgaard (2001) er arbeiderkollektivet et eget sosialt system innenfor bedriften. Arbeiderkollektivet blir etablert spontant med formål om å beskytte arbeidstakere mot bedriftens krav om økt produktivitet. Arbeidstakere utvikler felles virkelighetsoppfatning og en samstemt måte å oppføre seg på i arbeidet. Normer som oppstår i arbeiderkollektivet har funksjon som "buffer" mellom bedriften og ansatte ettersom disse har motstridene interesser (Hansen, 2016).

Fra sin bedriftsstudie konstruerer Lysgaard en teori om tre ulike systemer som eksisterer innenfor arbeidsorganisasjonen. Disse systemene kaller han det menneskelige-, det kollektive-, og det teknisk-økonomiske systemet. Lysgaard (2001) påpeker imidlertid at systemet er en abstraksjon og en tankemodell som benyttes i analysen av en komplisert situasjon. Systemene er altså delsystemer innenfor den organisasjonen som omgir dem. Lysgaard påpeker at det innenfor hvert av systemene ligger et eget verdisystem og rollesystem som inkluderer forventet atferd av de aktørene som systemet omfatter. For eksempel vil den enkelte ha rollen som ansatt, menneske eller underordnet innenfor de ulike systemene (Hansen, 2016).

Det teknisk-økonomiske system representerer bedriftsorganisasjonen og bedriftens interesser. Kort fortalt dreier dette seg om hva som vil være lønnsomt, hensiktsmessig og effektivt for bedriften. Alle som arbeider innenfor organisasjonen vil være knyttet til dette systemet, og systemet har dermed gitte forventninger til disse aktørene. I motsetning til det teknisk-

økonomiske system har det menneskelige system fokus på det som er individets interesser. I følge Lysgaard (2001) er individet både trygghetssøkende og strever etter selvrealisering, noe som kommer i direkte konflikt med det teknisk- økonomiske systemets forventninger om effektivisering og lønnsomhet. Det kollektive systemet oppstår derfor som en følge av de ulike verdigrunnlagene, og har en forsvarsfunksjon av det menneskelig system, mot det teknisk-økonomiske (Hansen, 2016).

Det kollektive system, dvs. *arbeiderkollektive* kommer til uttrykk ved at det ubevisst blant ansatte i organisasjonen danner seg en ”oss- og dem mentalitet”, og hvor arbeiderkollektivet skaper en ”buffer” som gjør at de ansatte vil kunne stå sterkere sammen enn hva de ville gjort alene.

Innenfor kollektivsystemet skapes det også forventninger om hva som kreves av en god arbeidskamerat. I forbindelse med det har Lysgaard beskrevet tre ulike medlemmer av kollektivsystemet, dvs. de aktive, og normsettende opinionsdannere som fungerer som pådrivere, de passive arbeidstakere som mer eller mindre følger de gjeldene normer innen kollektivet og den siste gruppen som kalles avvikerne som ikke følger flertallets normer (Lysgaard, 2001).

I følge Lysgaard (2001) er det tre avgjørende forutsetninger for at kollektivet som sosialt system skal kunne utvikle seg, det vil si arbeidsorganisasjonen vil være preget av et verdigrunnlag bestående av rasjonalisering, effektivitet og lønnsomhet, ansatte har et avhengighets forhold til bedriften og at organisasjon har en hierarkisk struktur . NAV som arbeidsplass fyller disse kriteriene i varierende grad. Vil det dannes et arbeiderkollektiv blant sosialarbeidere som jobber på NAV?

2.5 Emosjoner, emosjonelt arbeid og emosjonell intelligens

I følge Arlie Hochschild (1983) er emosjonelt arbeid den følelsesmessige involvering som vi utfører i en jobbsammenheng og får en økonomisk belønning for. Det som kjennetegner emosjonelt arbeid er direkte kontakt med mennesker. I den relasjonen produserer arbeidstaker en emosjonell tilstand i en annen person, samtidig som vedkommende skal håndtere sine egne følelser. Arbeidsgiver utøver en kontroll over den enkeltes emosjonelle aktivitet i den forstand at de forventer at arbeidstakere viser følelser som er akseptable eller riktige i deres

jobbsammenheng. Følelser det er noe som foregår i oss, og som vi viser til andre i form av kroppsspråk eller atferd. Dette kalles *display* eller *ansikt utad* (Falch, 2010). Når det oppstår avvik mellom våre egne følelser og følelser som vi uttrykker og som forventes i jobbsammenheng kalles det *emosjonell dissonans* (Hochschild 1983). Arbeidstaker som opplever *emosjonell dissonans* har da to valg, enten vise sine egne følelser eller skjule det for brukere og arbeidsledere. Dersom arbeidstaker velger å skjule sine egne følelser og opprettholde et akseptabelt ansikt utad, må vedkommende utføre et *emosjonelt arbeid* overfor seg selv. Viser arbeidstaker sine egne følelser kan dette føre til negative tilbakemeldinger og sanksjoner fra arbeidsgiver (Falch, 2010).

I følge Hochschild (1983) kan man utføre *emosjonelt arbeid* på to måter. Arbeidstaker later som at vedkommende føler det som forventes i en gitt situasjon ved for eksempel undertrykke sinne eller vise sympati. Dette betegner Hochschilds som *surface*. Den andre måten å utføre *emosjonelt arbeid* overfor seg selv på er kjent som *deepacting* innebærer å arbeide med egne følelser for å framkalle den forventende følelsen. *Surface* spillet skaper størst grad av *emosjonell dissonans* hos mennesker fordi avstand mellom egne følelser og det en velger å vise utad blir størst. *Deepacting* kan på sin side ha positiv effekt for arbeidstakeren (Hochschild,1983).

Alle mennesker utøver emosjonelt arbeid i forhold til *følelsesregler* som oppfattes som gjeldende i en gitt situasjon (Falch, 2010). I følge Hochschild (1983) kan vi bedømme om en følelse passende ved å vurdere følelsesregler ut fra tre kriterier; det som er *klinisk hensiktsmessig* (følelser/atferd som forventes av en normal frisk person), *moralsk passende* og *akseptabel atferd* (det som forventes gjennom normer som er spesifikke for situasjonen). I praksis kan det være vanskelig å skille mellom disse tre kriteriene da de ofte går inn i hverandre.

2.5.1 Forskning på emosjonelt arbeid

Emosjoner og emosjonelt arbeid har fått mer oppmerksomhet i forskningen i de siste årene. Imidlertid gjelder ikke det i sosialt arbeid. Ut fra min oversikt er tema emosjonelt arbeid i sosialt arbeid lite omtalt. Imidlertid så kan studier om emosjonelt arbeid innen andre serviceyrker anses som aktuelle og overførbare til sosialt arbeid.

Resultater fra en studie fra Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) i 2016 viser at arbeidstakere som ofte undertrykker følelser, eller viser følelser som ikke er i overenstemmelse med egne følelser, har en økt risiko for sykefravær. Spesielt utsatte er arbeidstakere som har direkte kontakt med kunder, klienter og pasienter. Denne type arbeid stiller krav om smil, høflighet, engasjement og empati uavhengig av den ansattes dagsform og humør. Arbeidstakerne som jobber med klienter, kunder og pasienter må derfor ofte regulere sine egne følelser for å kunne uttrykke de følelsene som er forventet av dem i den yrkesrollen de har. At man må uttrykke følelser kan ha både positiv og negativ effekt på arbeidstaker, men når man samtidig opplever ubalanse mellom de følelsene man selv kjenner og de man må uttrykke oppstår emosjonell dissonans, og dette kan ha negative helsekonsekvenser. I tillegg til emosjonell dissonans, er opplevelse av rollekonflikt et forhold som øker risiko for sykefravær. Rollekonflikt innebærer at man mottar motstridene krav og forespørsler eller må utføre oppgaver man ikke synes man bør utføre. På den andre siden viste det seg at det å ha kontroll over arbeidsintensitet og beslutninger er faktorer som reduserer sykefravær (Indregard et. al., 2016). Resultater fra denne studien samsværer med resultater fra annen forskning om tema.

Wenche Flach (2010) har i sin doktorgradsavhandling studert en gruppe personlige assistenter og deres opplevelser og erfaringer med sitt arbeid. Studiet konkluderer med at personlig assistenter opplever emosjonell dissonans som den største utfordring i sin arbeidssituasjon.

L. Glasø (2006) står bak en annen norsk doktoravhandling som behandlet tema emosjoner i arbeidslivet. Hans utgangspunkt var emosjoner og emosjonsregulering i relasjon mellom leder og ansatt. Undersøkelsen viser at emosjoner er sentrale når ledere og medarbeidere samspiller. Resultatene indikerer imidlertid at emosjoner spiller en viktigere rolle for medarbeidere enn ledelse. Dette kan ses i sammenheng med at ledere har mer makt og innflytelse enn medarbeidere, noe som gjør medarbeidere mer sårbare og avhengige av sin leder (Glasø, 2008). I følge Glasø (2008) knyttes en dårlig relasjon mellom leder og medarbeider til undertrykkelse av følelser, som igjen kan ha destruktive og potensielt skadelige konsekvenser både for organisasjonens læringsmiljø og den enkelte.

2.5.2 Emosjonell intelligens

Teori og forskning presentert ovenfor viser til emosjonenes betydning og konsekvenser i jobbsammenheng. I sine forsøk på å forbedre håndtering og bearbeiding av emosjoner i arbeidslivet har to amerikanske professorer John Mayer og Peter Salovey utviklet en teori om emosjonell intelligens. I den forbindelse utarbeidet de også en test som skulle forutse arbeidstakers håndtering av emosjonelle krav i arbeidslivet (Mayer & Salovey, 1997)

Emosjonell intelligens slik Mayer og Salovey, presenterer det innebærer et rammeverk for studere interaksjon mellom emosjoner og kognisjon. Begrepet kognisjon (oppfatning, tekning) innebærer all mental informasjonsbehandling både innenfor og utenfor bevisst oppmerksomhet, både viljestyrt og ufrivillig. Bearbeidingen innebærer at informasjonen representeres som noe, den gis mening.

Mayer og Salovey sin modell kalles evnemodellen og beskriver fire mentale evner: evne til å oppfatte, bruke, forstå og håndtere emosjoner (Mayer & Salovey, 1997; Føllestad, 2016). Evne til å oppfatte emosjoner handler blant annet om hvor dyktig en person er til å oppfatte hvilke emosjoner en selv opplever, og hvilke emosjoner andre opplever, og hvilke emosjoner som kommer til uttrykk i blant annet språk og atferd.

Evne til å bruke emosjoner i tekning viser til både kunnskap om hvordan emosjoner kan fremme kognitive prosesser og til hvor dyktig man er til å fremkalle og dra nytte av emosjoner i problemløsning. Evne til å forstå emosjoner handler om i hvilken grad man har innsikt i emosjoner, for eksempel man vet hvilke emosjoner det vil være naturlig å oppleve i ulike situasjoner, og hvordan emosjoner forandrer seg over tid. Evne til å håndtere emosjoner viser blant annet til det å være åpen for opplevelsen av både positive og negative følelser, samt å kunne påvirke hvilke emosjoner en selv og andre opplever (Føllestad, 2016).

Mayer & Salovey har som nevnt tidligere utarbeidet tester som skulle måle emosjonell intelligens og dermed forutse den enkeltes presentasjon i arbeidslivet. Per i dag har de ikke klart å bevise at emosjonell intelligens er bedre predikater for arbeidstakerens presentasjon og håndtering av arbeidskrav enn for eksempel personlighet og intelligens. I denne sammenheng nevnes emosjonell intelligens for å forstå og beskrive prosesser knyttet til bearbeiding av sosialarbeidernes emosjoner i jobbsammenheng

2.5.3 Emosjoner og forsvarsmekanismer

Det er kjent at risiko for utbrenthet i de yrkene som har med menneskelig omsorg og behandling å gjøre er stor. Utbrenthet er en stressreaksjon i arbeide med mennesker og deres problemer. Det som kjennetegner tilstanden er en konflikt mellom ansatt og det ytre systemet og en konflikt i ansatt mellom hans eller hennes idealer og det han eller hun har mulighet til å oppnå (Bang, 2003).

Konflikt med det ytre systemet kan handle om krav som stilles fra omgivelsene i form av den mengden arbeid som skal utføres, og de måtene det skal gjøres på. Dersom ansatte opplever at de ikke kan leve opp til kravene fra arbeidsplassen, vil de lett kunne oppleve det som utilstrekkelighet. I følge Bang (2003) er den indre konflikt som ansatte opplever allikevel verst. Her dreier seg om ansattes personlige idealer, verdier og forventninger til hvordan et ordentlig utført arbeid skal se ut. Hvis disse idealene ikke blir møtt, og man ikke finner en rimelig overenstemmelse mellom dem og arbeide, er konsekvensene skuffelse, selvforakt, frustrasjon og en følelse av ikke å mestre arbeidet sitt (Bang 2003)

Opplevelse av konflikt mellom det ytre og det indre systemet vil utløse emosjoner. I psykoanalytisk teori er konflikt en vedvarende del av menneskets indre liv. Ethvert individ må derfor utvikle et forsvar mot de emosjoner som truer individets selvforståelse. Dette blir definert som forsvarsmekanismer. Forsvarsmekanismer har en normal og hensiktsmessig funksjon som bidrar til å ivareta individet. De mest kjente forsvarsmekanismene er fortrenkning, benekting, rasjonalisering, projisering, reaksjonsdannelse, kompensering , sublimering, intellektualisering og forskyvning (Håkonsen, 2009).

I et studium av emosjonenes betydning for yrkesutøvelse vil det være interessant å se etter slike forsvarsmekanismer, finnes slike, og i hvilke sammenheng blir de brukt.

3. FORSKNINGSMETODE

I dette kapitlet rengjører jeg for mitt valg av forskningsmetode, samt hvordan jeg innhentet og tolket intervjuene som danner grunnlaget for analysen.

3.1 Valg av forskningsmetode – det kvalitative forskningsintervjuet

Formålet med denne undersøkelsen var å få informasjon om hvordan sosialarbeidere ansatt i NAV opplever sin arbeidssituasjon med fokus på håndtering av emosjoner. På bakgrunn av dette var det naturlig å velge kvalitativ forskningsmetode, og intervju for datainnsamling. Kvalitativ forskningsmetode kjennetegnes ved at fokuset rettes mot prosess og mening, analyse av tekst, nærhet til informantene og små utvalg. Metoden egner seg godt til studier av tema som det er lite forskning på fra før, og hvor det stilles store krav til fleksibilitet og åpenhet (Thagaard, 2009). Ut fra min oversikt og forståelse gjelder det også prosjektet mitt. Emosjoner i sosialt arbeid slik jeg ønsker å studere det har så langt fått lite oppmerksomhet i forskningsmiljøer. Prosjektets problemstilling krever også at både forsker og informantene viser åpenhet og fleksibilitet under intervjuene.

Forskerens kunnskapssyn har betydning og vil i stor grad forme forskningsprosjektet. Jeg tenker at mitt sosialkonstruksjonistiske utgangspunkt har fellestrekk med det Kvale og Brinkmann (2009) definerer som fenomenologs perspektiv. Det vil si at det tas utgangspunkt i den enkeltes opplevelser, samt at virkeligheten er slik informantene oppfatter det. Dette innebærer å forstå og løfte fram sosiale fenomener ut fra informantenes egne perspektiv, og forstå og skille de handlinger og følelser som er internalisert og institusjonalisert som vanehandlinger fra de som enkelte opplever å måtte ta stilling til hver gang de oppstår (Berger & Luckmann, 2000).

Det kvalitative forskningsintervjuet forsøker altså å fange opp og forstå verden sett ut fra informantenes side, og derfor mener jeg metoden er best egnet som datainnsamlingsmetode for mitt prosjekt. Under intervjuet hadde jeg fokus på å legge til rette for en god relasjon mellom meg og informantene, samtidig som jeg hadde et mål om å få fram de opplevelsene som var relevant for min problemstilling.

3.2 Utvalg av intervjupersoner

For å rekruttere informanter til min undersøkelse tok jeg kontakt med seks NAV kontorer på Østlandet. Jeg ønsket å intervju mellom 5 – 8 informanter.

NAV er en stor organisasjon med cirka 19.000 ansatte med ulik profesjonell bakgrunn og ulike arbeidsoppgaver. Mitt eneste krav til informantene var derfor at de hadde fullført en utdanning i sosialt arbeid. Grunnen til dette var at jeg ønsket at informantene delte, eller hadde tilgang til samme kunnskapsgrunnlag og forståelse av sin profesjonelle rolle og mandat i samfunnet.

Jeg fikk positivt svar fra ledere ved tre NAV kontorer. De formidlet min forespørsel om deltagelse i prosjektet til sine ansatte med mine kontaktopplysninger. På bakgrunn av det tok fem av informantene kontakt med meg og vi avtalte tidspunkt for intervjuene.

Jeg ønsket fortsatt flere enn fem informanter, men manglet respons på min forespørsel. Etter godkjenning fra ledelsen tok jeg selv direkte kontakt med tre NAV ansatte i min målgruppe og ba dem om å delta i prosjektet. Jeg hadde da på forhånd fått opplysninger om hvilke ansatte som hadde sosialfaglig bakgrunn. Kontakten foregikk på epost, og i løpet av kort tid fikk jeg positive svar, og dermed hadde til sammen åtte informanter som kunne delta i min undersøkelsen. I etterkant viste det seg at en av informantene ikke var ansatt i NAV, men ansatt i kommune innenfor psykisk helsevern. Vedkommende hadde sin kontor plass på NAV, men bortsett fra det hadde hun ingen annen kunnskap eller forhold til NAV som de andre informantene. Vi ble derfor enige om å ikke gjennomføre intervjuet, og dermed ble det sju informanter som deltok i undersøkelsen.

Informantene som deltok var alle kvinner i alderen 24 – 57 år. De fleste begynte å jobbe rett etter fullført utdanning, og hadde kjennskap til NAV fra før. Flere av informantene var i praksis på NAV i forbindelse med utdanning, mens en av informantene var i arbeidstrening. Arbeidstrening er et tiltak i regi av NAV egnet for arbeidsledige som ikke har arbeidserfaring eller referanser fra før.

Informantene hadde ulike arbeidsoppgaver innenfor NAV. To av informantene kom fra stillinger som ordinære veiledere til nå å jobbe i et prosjekt med familier som var langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp. De var ganske nye i stillingene, og vi snakket derfor i hovedsak om deres erfaringer som ordinære veiledere. En av informantene

representerte det motsatte. Hun jobbet tidligere med kvalifiseringsprogrammet, og tett oppfølging av brukerne. Hun ble imot sitt ønske omplassert til en stilling som ordinær veileder som en konsekvens av omorganisering av NAV kontoret. I denne oppgaven brukes betegnelsen ordinær veileder for sosialarbeidere som jobber med oppfølging av brukere i forhold til økonomisk sosialhjelp og arbeidsavklaringspenger. Ordinære veiledere får tildelt brukere etter fødselsdato, og uavhengig av bakgrunn, alder eller livssituasjon. Alle informantene i undersøkelsen uavhengig om de hadde ny stilling eller ikke opplevde å ha fått tildelt nye arbeidsoppgaver (flere datoer, ekstra vakter i mottaket, ansvar for tilleggsytelse) i tiden før intervjuene. En av informantene jobbet med arbeidsavklaringspenger og sykepenger, mens andre informanter jobbet med økonomisk sosialhjelp.

3.3 Intervjuene

Alle intervjuene ble gjennomført i løpet av mars til april 2016. Informantene fikk mulighet å velge sted og tidspunkt for intervjuene, og alle valgte at jeg skulle møte dem på deres arbeidsplass. Intervjuene tok cirka 1 time, og ble tatt opp med diktafon. I følge Kvale og Brinkmann (2009) kan forsker ved hjelp av diktafon konsentrere seg om intervjuets emne og dynamikk. I tillegg blir ordbok, tonefall og pauser registrert, og man kan gå tilbake og lytte til samtalen.

Det ble altså gjort lydopptak av intervjuene, og de ble etterpå skrevet ned ordrett av meg. Ingen andre enn meg selv har hatt tilgang til intervjuene.

Min opplevelse var at informantene var interessert i, og ønsket å snakke om sin arbeidshverdag. Jeg valgte å gjennomføre semistrukturert intervjuer. Dette hjalp meg å stille de samme spørsmålene til alle informantene og på den måten avdekke ulike opplevelser av situasjoner som kan utløse emosjoner. Samtidig ønsket jeg å ha mulighet til å kunne stille oppfølgingsspørsmål med utgangspunkt i informantenes beskrivelser og utsagn. Kvale og Brinkmann (2009) definerer et semistrukturert intervju som en planlagt og fleksibel samtale som har som formål å innhente beskrivelser og fortolkning av meningen med de fenomener som bli beskrevet av informanter.

Det å velge en strukturert men samtidig fleksibel intervju viste seg å ha sine fordeler. Jeg fikk mulighet til å stille oppfølgingsspørsmålene og be informantene å forklare hva de følte i de

ulike situasjonene. På denne måten har jeg avdekket kompleksiteten i de ulike situasjonene. Samtidig har jeg erfart at samtaler om emosjoner og situasjoner som utløste ulike emosjoner hos informantene var spennende og at det kunne være lett å snakke seg bort hvis jeg ikke hadde strukturert mine tema og spørsmål på forhånd.

3.4 Etiske overveielser

Prosjektet ble meldt til og godkjent av personvernombudet for forskning (NDS – Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste). Dette betyr at krav om personvern ble ivaretatt. Opplysninger gitt under intervjuene ble behandlet konfidensielt. Informantene fikk skriftlig informasjon om prosjektet, samt at deltagelse er frivillig og at de om ønskelig har mulighet til å trekke seg til hver tid. Alle informantene skrev under på et samtykkeerklæring.

I følge Postholm (2005) vil forskningen alltid være farget av forskerens eget teoretiske ståsted, opplevelser og erfaringer. I tillegg til de formelle etiske krav som stilles i et prosjekt, har jeg også være bevisst på min egen rolle og bakgrunn som veileder i NAV, og reflektert over det gjennom hele forskningsprosessen.

Siden jeg opplevde manglende respons på min forespørsel om å delta i prosjektet når denne ble sendt fra ledelsen, og at jeg selv fikk positiv respons etter kort tid når jeg selv tok kontakt med informantene, stilte jeg spørsmål til informantene om de opplevde ubehag eller rollekonflikt i forbindelse med sin deltagelse i prosjektet. Jeg fikk som svar at epost sendt fra ledelsen adressert til alle ansatte ikke ble oppfattet som personlig. Informantene opplevde å motta for mange eposter i løpet av en arbeidsdag, og ofte har de ikke anledning til å lese alle. De prioriterer å lese eposter som er adressert til dem personlig, og har derfor oversett forespørselen som ledelsen sendte til alle. Ingen av informantene ga inntrykk av at det var andre forhold som kunne være årsaken til den manglende responsen, men jeg ble i alle fall oppmerksom på at informantene opplever å ha dårlig tid og er nødt til å prioritere oppgaver i løpet av en arbeidsdag. Det ble derfor viktig for meg å ikke bruke mer av informantenes tid enn det som var nødvendig.

Jeg har selv bakgrunn som ansatt på NAV, og for å unngå at undersøkelsen blir basert på min forforståelse, egne opplevelser og erfaringer som NAV veileder, har jeg valgt å forholde meg

til NAV kontorer som har en annen organisasjonsmodell enn mitt eget kontor. Som nevnt tidligere har NAV lokalt myndighet til å velge den organisasjonsform som er best egnet for å ivareta sine arbeidsoppgaver. Mitt NAV kontor jobber etter en generalist modell, mens NAV kontorene i undersøkelsen var organisert etter en spesialist modell. Dette innebærer at jeg og informantene hadde helt ulike arbeidshverdager. Til tross for dette var jeg bevisst på at jeg og informantene er ansatt i den samme organisasjonen. I følge Repstad (2002) har forskning knyttet til eget arbeidsplass sine ulemper og fordeler, og forskeren kan risikere å miste den akademiske distansen. Når man intervjuer venner eller kollegaer er man mer tilbøyelig til å velge side. Jeg hadde kjennskap til en av informantene fra studietiden, men vår relasjon var ikke nær. De andre informantene hadde jeg ikke personlig kjennskap til. Likevel var jeg oppmerksom på at jeg og informantene hadde mye til felles, som for eksempel samme utdanningsbakgrunn og samme arbeidsgiver. Ulempen med dette var at jeg kunne identifisere meg med informantene og oppleve det som sosialantropologene kaller ”to go native”, ”å bli en av de innfødte” og dermed glemme å spørre om det vi opplever som selvfølgelig.

I følge Repstad (2002) kan det også være en fordel at forskeren har forhåndskjennskap til miljøet da dette setter han eller hun i stand til å forstå bedre det som skjer, og til å unngå pinlige feilslutninger og misforståelser. Min bakgrunn som NAV veileder viste seg å ha noen fordeler. Jeg og informantene hadde samme kunnskap om ulike fagsystemer, arbeidsoppgaver og språkterminologi. Derfor trengte jeg ikke forklaring når informantene brukte forkortelser eller snakket om ulike fagsystemer.

Under intervjuene har noen av informantene kommet med kommentarer som ”du vet hva jeg mener”, og dette opplevde jeg som tegn på tillit, men også at informantene forventer at vi har samme forståelse av virkeligheten. For å unngå feil slutninger var jeg bevisst på å spørre om de kunne utdype slike kommentarer nærmere.

I forbindelse med prosjektet tok jeg som nevnt ovenfor kontakt med seks NAV- ledere, og ba om å få intervju sosialarbeidere ansatte i deres NAV kontor. Tre av ledere takket nei til det av ulike årsaker, som flytting, manglende tid og omorganisering. En av ledere var tydelig på at deres kontor, uavhengig av andre årsaker, ikke var aktuell for min undersøkelse siden det hos dem ikke jobber sosialarbeidere, men NAV-veiledere. Vedkommende anbefalte meg å ta kontakt med rus- og psykiskhelsetjeneste i deres kommune. Dette opplevde jeg som en interessant utsagn. Her høres det jo ut som om det heller ikke gjøres sosialt arbeid i NAV. Jeg

bestemte meg for at jeg skulle prøve å overse denne bemerkningen, fordi sosialt arbeid og sosialarbeiderens yrkesutøvelse i NAV nettopp var mitt undersøkelsesfelt. Under intervjuene hadde jeg derfor fokus på å ikke komme med ledende spørsmål, men å legge til rette at informantene fikk mulighet til å definere sin egen situasjon og stilling på NAV, og ikke minst beskrive sine egne følelser rundt arbeidet sitt.

3.5 Dataanalyse

Arbeidet med dataanalyse er ikke en avgrenset del av forskningen. Den vil være et kontinuerlig arbeid som starter når forsker trer inni i forskningsfeltet, og som avsluttes først når avhandlingen er ferdig (Postholm, 2005). Min analyse startet på mange måter allerede da jeg gjorde meg kjent med temaet og forskningen om emosjonelt arbeid. Jeg definerte en problemstilling på bakgrunn av dette, og utarbeidet en intervjuguide som skulle hjelpe meg med å besvare problemstillingen. På denne måten ville jeg forsøke å unngå 1000-side spørsmålet, det vil si hvordan jeg skulle finne en metode for å analysere en stor mengde av tekst (Kvale & Brinkmann, 2009). Allerede før intervjuene hadde jeg gjort meg tanker om hvordan jeg skal analysere data, og at jeg valgte en tematisk analyse gjenspeiles i utformingen av intervjuguide. Spørsmålene kunne deles i fire kategorier: om NAV som organisasjon, om kompetanse tilegnet gjennom utdanning, arbeidsoppgaver og forhold som utløser emosjonelle reaksjoner hos sosialarbeidere, samt hvilke konsekvenser emosjoner har for sosialarbeiderens arbeidshverdag.

Etter at intervjuene var gjennomført og transkribert, begynte analysen av teksten. En ulempe med tematisk analyse kan være at teksten løsrives fra sin sammenheng og mister sin opprinnelige mening (Thagaard, 2009). Dette ønsket jeg å unngå. Derfor valgte jeg å lese intervjuene flere ganger for å få en helhetlig forståelse av innholdet, og ikke bare velge ut enkelte utsagn som kunne beskrive temaene mine. Jeg ønsket også å se om det var andre tema eller kategorier som ble nevnt enn det jeg hadde lagt opp til intervjuguiden.

Etter at jeg ble godt kjent med datamateriale startet jeg med koding. I denne prosessen trakk jeg ut meningsinnholdet i utsagnene, og ga dem en kode og fargekode. Utsagn med beslektet meningsinnhold fikk samme fargekode. Dette gjorde jeg for å få bedre oversikt over hvilken informasjon som gjentok seg på tvers av intervjuene. Etter at intervjuene ble bearbeidet og

meningsbærende utsagn fikk koder, jobbet jeg med å identifisere tema. I første omgang valgte jeg å forholde meg til temaene fra intervjuguiden, og så fort at alle temaer og kategorier ikke var like dekkende. Jeg måtte derfor lese alle utsagn på nytt og valgte da tre kategorier: sosialarbeiderens opplevelse av å jobbe på NAV, relasjonsarbeid med brukere og konsekvenser av emosjoner for sosialarbeiderens yrkesutøvelse. Jeg plasserte koder under dekkende tema/kategorier, men i denne prosessen var jeg nødt til å gå tilbake til intervjuene flere ganger for å lese utsagnet i sin naturlige form. Dette gjorde jeg for å sikre at meningsinnholdet i utsagnet var i samsvar med valg av kategorier. Under denne prosessen oppdaget jeg imidlertid en liten underskog av temaer som gir dybde til analysen, og disse blir presentert i kapittel 4.

3.6 Reliabilitet og validitet

I tillegg til utfordringene som er nevnt ovenfor, er det også andre faktorer som spiller inn på både prosessen og analyseresultatene. Når det kommer til resultatenes troverdighet stilles det spørsmål til hvor pålitelige de innsamlede data er, og hvorvidt metodene er etterprøvbare (Thagaard, 2009). En utfordring ved etterprøvbareheten i kvalitative studier er at de menneskene som blir studert er dynamiske og i endring, og at interaksjon mellom forsker og informantene kan påvirke utfallet (Repstad, 2002). Ved bruk av intervjuguide, lydopptak og en nøyaktig beskrivelse av selve prosessen kan studiens reliabilitet til en viss grad ivaretas.

Selv om jeg forsøkte å være bevisst på hvordan jeg formulerte spørsmålene mine, og å være minst mulig ledende, er det allikevel sannsynlig at min rolle og væremåte har påvirket informantene. Derfor kan det være vanskelig å si om andre forskere ville fått samme resultater. Oppgaven handler om emosjoner, og da jeg spurte en av informantene *Hvordan har du det på jobben?* – svarte hun – *Det avhenger av hvilken dag du spør meg.* I dette svaret ligger utfordringen ved reliabilitet i kvalitativ forskning, og forskning på denne oppgavens tema. Kanskje ville informantene svart noe helt annet til meg, eller en annen forsker hvis intervjuet ble gjennomført en annen dag. Dette er det vanskelig å spekulere i. Det som teller i favør av oppgavens reliabilitet er at spørsmålene var knyttet til en lengere periode, det vil si fra utdanningstiden og fram til intervjudagen. Spørsmålene var åpne og krevde refleksjon. Samtidig ser jeg i mine data at informantene kom med mange like utsagn. Det kan bety at de ville sagt det samme eller lignende en annen dag. Det gir også en indikasjon på at det finnes

noen fortellinger eller forestillinger som informantene deler, og som de sannsynligvis har delt med andre som seg selv, før de er delt med meg.

En annen metodologisk utfordring er knyttet til oppgavens validitet, som handler om hvorvidt en faktisk undersøker det en skal (Kvale & Brinkmann, 2009). For å styrke validiteten har jeg forsøkt å danne meg et godt kunnskapsgrunnlag om temaet slik at jeg kunne vurdere funnene mine opp mot tidligere forskning i tillegg til å ha en teoretisk bakgrunn som utgangspunkt for datainnsamling. Jeg ønsket å undersøke hvordan følelser spiller inn i sosialarbeiderens yrkesutøvelse, og den informasjonen samt opplysninger om oppgavens formål fikk informantene i forkant av intervjuene. Under intervjuene fortalte informantene om hendelser og forhold i arbeidshverdagen som utløste ulike emosjoner og som de husker godt.

Spørsmålene ble formulert slik at informantene fortalte både om sine emosjoner, handlinger og refleksjoner knyttet til de ulike hendelser. Alle informantene fikk de samme spørsmålene, og på slutten av intervjuene ble alle spurt om de hadde tanker om tema som de ønsker å dele med meg og som ikke var blitt nevnt før. Under intervjuene fremkom ikke momenter som tilsier at informantene ikke forsto spørsmålene eller oppgavens tema. På bakgrunn av dette anser jeg at validiteten i denne undersøkelsen er god.

Hvorvidt forskningen oppfattes som troverdig er nær knyttet til dataens kvalitet (Thagaard, 2009). Ved hjelp av teori- og metodekapitlet har jeg forsøkt å redegjøre for forskningsprosessen og de rammene jeg bruker for å tolke og analysere data. Med dette håper jeg styrke undersøkelsens troverdighet.

4. ANALYSE OG TOLKNING

4.1 Opplevelser og erfaring av å jobbe på NAV

Når jeg tenker i et lengre perspektiv på 5 år, så synes jeg at det er vanskelig å se for meg at jeg kommer å bli gammel i den jobben her, i hvert fall hvis jeg skal være litt snill mot meg selv.

Informant 5

Informantene i min undersøkelse hadde en gang et ønske om å jobbe i NAV. De var i praksis i NAV og hadde godt kjennskap til arbeidsoppgaver før de valgt å søke på stillingene.

De var motiverte og ønsket å starte sin karriere som sosialarbeidere på NAV, men kort tid etter ansettelse har de opplevd det de kaller et ”praksissjokk”, dvs. at de ikke var forberedt på de utfordringene som jobben innebærer. Deres opplevelser og utfordringer handler om deres *profesjonelle rolle*, om *lojalitet*, *avmakt*, *ansvar* og opplevelsen av *rollekonflikt*. Som en beskyttende faktor nevner de *et godt arbeidsmiljø* på deres NAV kontor.

I dette kapitlet vil jeg gå nærmere inn på hvordan disse opplevelsene og erfaringene blir beskrevet. Her vil jeg i hovedsak bruke Webers (2000) herredømmetyper og Lysgaards (2001) beskrivelse av arbeiderkollektivet som fortolkningsrammer.

4.1.1 Umyndige sosialarbeidere – profesjonelt ansvar og myndighet

Profesjonelt sosialt arbeid og profesjonens yrkesutøvelse skal ivareta både samfunnets- og individets interesser. I dette ligger forholdet mellom *kontroll* og *hjelp* og spørsmålet om *ansvar, makt og lojalitet* (Levin, 2004).

Informantene i min undersøkelse opplever å ha mye ansvar, men lite makt og myndighet i møte med brukere. Med brukere refererer informantene til personer som henvender seg til NAV for å søke om hjelp. I flere saker blir deres faglighet utfordret av NAVs målsettinger og arbeidsmetodikken. Analysen tyder på at *lojalitetsspørsmålet* oppleves som utfordrende blant informantene. De forteller om rolle- og verdikonflikt mellom det å være NAV ansatt og sosialarbeider. Informantene beskriver NAV som et system med makt, samt at systemet er

upersonlig, hierarkisk og opptatt av resultater mer av enn individer. Paralleller til denne forståelse finner vi i Webers (2000) beskrivelse av byråkratiet. Flere av informantene opplever at NAV er et ugjennomsiktig byråkratisk system og at dette går på bekostning av brukere og deres hjelpebehov.

Informant 1:

... man står i spenningen med brukeren, du vil gjerne hjelpe brukeren og du ser så godt egentlig den hjelpen han trenger, også det er systemet som stopper det opp på en måten, Det kjenner jeg veldig på. Ting tar veldig tid, vi har ikke myndighet til avklare brukeren og så må du på en måte bare forklare, og forklare så godt du kan ut ifra de tingene du har å forholdet deg til...

I sitatet ovenfor forteller informant om en bruker som fikk stans av arbeidsavklaringspenger, da det ble vurdert at han ikke var aktiv i sin egen sak og tilgjengelig for oppfølging fra NAV. Arbeidsavklaringspenger ble stanset av ”den statlige delen av NAV”, og bruker mistet sitt økonomiske grunnlag. Han var uten noen inntekt, og måtte søke om økonomisk sosialhjelp. Informant 1 møter bruker i den forbindelse. Hun er av den oppfatning at bruker er for syk og ikke hadde evne til å følge opp NAV sine krav om aktivitet. På bakgrunn av dette opplever hun at bruker fikk stans av arbeidsavklaringspenger på feil grunnlag. Hun velger allikevel å være lojal mot beslutningen som er tatt, da makt og myndigheten til å gjøre vilkårsvurderinger for å motta arbeidsavklaringspenger er gitt andre veiledere og NAV-enheter.

I følge Max Weber anses *makt*, så lenge den er legitim, å være nødvendig for å få et stabilt samfunn. Legitim makt styres alltid av lover og regel (Weber, 2000). NAV representerer myndighetene og er et eksempel på utøvelse av *legitim makt*. Informant 1 opplever at hun må være lojal mot systemet på bakgrunn av systemets legitimiteten, men samtidig mener hun at systemet ikke er ”feilfritt” og at det ofte utfordrer hennes holdninger og faglighet. Informanten opplever at hun ikke har myndighet til å avklare eller hjelpe brukeren slik hennes faglige vurdering tilsier.

I kraft av sin profesjonelle rolle, og på vegne av samfunnet har sosialarbeidere fått tildelt både makt og myndighet i møte med brukere, sier Levin (2004). Til tross for dette forteller de sosialarbeiderne jeg intervjuet om følelser av avmakt og lite myndighet til å ta beslutninger i saker.

Opplevelse av *avmakt* slik jeg tolker informantenes utsagn har sammenheng med organisering av NAV og samarbeidet mellom NAV-ansatte på tvers av ytelser. Fossetøl et. at. (2016) har avdekket de samme utfordringene i sin evalueringsstudie om NAV og NAVs målsettinger. Informant 1 beskriver avmakten som et spenningsfelt hvor hun ser hvilken hjelp brukeren trenger, men at *det er systemet som stopper det opp på en måte*.

Myndigheten på NAV er fordelt mellom ulike NAV-enheter og avhengig av organisering av lokalkontorene, mellom ansatte og avdelinger som jobber med ulike ytelser. I dette finner vi likhetstrekk mellom NAV og Webers fremstilling av *byråkratiet*. I følge Weber har ansatte i et byråkrati en klart avgrenset myndighet, og de skal forholde seg kun til sitt ansvarsområde. Informant 1 jobber med økonomisk sosialhjelp. Slik hun opplever det har hun ikke innvirkning på de avgjørelsene som tas om andre ytelser. Hun setter sine faglige vurderinger på side og fortsetter å jobbe med brukeren i henhold til de beslutningene som er tatt. I møte med brukeren undertrykker hun sine egne følelser, mens hun forsøker å hjelpe brukeren innenfor de rammene som er gitt.

Alle informantene i undersøkelsen har fortalt om at myndighetsfordeling innen NAV var en utfordring. Denne problemstillingen er naturligvis aktuelt i saker hvor det oppstår uenigheter mellom ulike enheter innen NAV og NAV ansatte. Sosialarbeiderne beskriver at de opplever manglende myndighet, rollekonflikt og lojalitetsutfordringer uavhengig av om de jobber med kommunale eller statlige ytelser. Informant 5 jobber med brukere som mottar arbeidsavklaringspenger og sykepenger. Hun forteller følgene om sin opplevelse av samarbeid og oppgavefordeling innen NAV:

(...) NAV Forvaltning, og alle de nivåene. Først blir den (en sak) godkjent av besluttere, også skal brukere søke uføre(trygd) også får de avslag på uføre(trygd) av NAV Forvaltning som har aldri truffet brukeren og ikke vet liksom Da føler man seg... hva er egentlig grunnen at jeg er her og gjør mine vurderinger når det ikke er verdt noen ting?

Informant 5 opplever altså at hennes myndighet er avgrenset, og at hennes faglige vurderinger ikke anerkjennes siden beslutningene som regel tas og godkjennes av noen andre.

4.1.2 Arbeidsmetodikk i NAV – når arbeidsgivers krav går på bekostning av profesjonen

Informantene er positive til NAVs målsetninger og visjon, og mener at NAV med sine tjenester kan gi ”mennesker muligheter”. De er imidlertid kritiske til den arbeidsmetodikken som dominerer i NAV. Informantene er enige i at hovedmålet er, og bør være ”å få flere ut i arbeid, og færre på stønader”. Samtidig opplever de at dette er et mål som er vanskelig å oppnå med et begrenset rom for å sosialfaglig. Gjennom utdanning har informantene tilegnet seg fagkunnskap og dannet seg et bilde av sitt mandat og sin rolle i arbeidslivet. Informantene mener at deres utgangspunkt skal være ”personen i situasjonen” og ”starte der brukerne er” (Levin, 2004). De opplever imidlertid at en slik tilnærming ikke alltid er i henhold til krav som stilles på NAV.

Informant 2:

(...) når brukere kommer inn til oss, ikke har bolig, ikke har ordening på økonomien, de trenger økonomisk rådgivning og kanskje har psykiske helseutfordringer, og de legger alle kort på bordet: ”Hjelp meg”- Så er det vi skal jobbe mot arbeid, men så er det kanskje noe vi ser ikke kan komme i første rekke. Så man får signaler fra ledelsen om at arbeid, det er det som skal fokuseres på, utfør oppgaver, måltall og sånne ting, mens (det) er jo den sosialfaglige oppfølgingen som er i fokus og som skal være i fokus. Men som ofte blir litt glemt i NAV.

NAVs målsetninger kan ses i sammenheng med velferdsstatens oppbygging og utfordringer. Velferdsstaten er i stor grad finansiert gjennom skatteinntekter, noe som forutsetter høy arbeidsdeltagelse blant innbyggere. Økende antall eldre, økende antall unge uføre, innvandring og globalisering er utfordringer som dagens velferdsstaten møter og som innebærer høye utgifter (NAV, 2019). NAVs mandat blir derfor å ivareta samfunnsmessige interesser for å kunne opprettholde de velferdsgodene vi har i dag. Informantene jeg snakket med anerkjenner dette behovet, men er uenige med NAVs framgangsmåte.

NAV inkluderer ansatte med ulik faglige bakgrunn, og den statlige delen av NAV er betydelig større og har mer innflytelse. Både Skjefstad (2013) og Røysum (2012) har i sine studier konkludert med at sosialarbeidere opplever at de i liten grad kan synliggjøre sin kompetanse og at statlige arbeidsoppgaver og arbeidsmetodikk har dominert i NAV. Denne opplevelsen deler også informantene i min undersøkelse.

Informant 4:

Vi får vel mer og mer oppgaver, og nå skal dere ta jobbmach, nei vi skal ikke ta jobbmach. Vi har ikke tid. Masse små ting. Ting tar tid. Vi har fått flere og flere oppgaver, også er det lister, statistikk, og så det er det ene og det andre. Møter. Før hadde jeg tid til å ta arbeidsevnevurderinger og sånne ting, men det fikk jeg ikke gjort siste året før jeg begynte i prosjektstillingen.

Alle informantene opplyser at de har fått flere krav og arbeidsoppgaver i løpet av de siste årene, og at mange av de oppgavene oppleves som lite meningsfylte.

Informant 1:

(...) du får jo ... krav ovenfra , fra ledelsen om ting som må gjøres, men som ikke påvirker min hverdag i det hele tatt ... nå må vi ha måltall på bedriftskontakt. Det må vi passe på nå.

De ekstra oppgavene som informantene forteller om er statlige oppgaver og innebærer blant annet kontakt med arbeidsgivere (bedriftskontakt), å gi informasjon til brukere om ledige stillinger (jobbmach), registrere ulike tiltak og kontakter, og så videre. Informantene forteller at de må gjøre slike oppgaver for å tilfredsstille statistikk og måltall, og at dette oppleves som meningsløst. Deres oppfatning er at brukeres behov bør være avgjørende når det skal gjøres jobbmach, eller andre pålagte oppgaver. Slik vi husker utsagn fra informant 2 møter informantene ofte brukere med sammensatte utfordringer som ikke kan nyttiggjøre seg av arbeidsrettede tilbud.

4.1.3 Når brukere blir datoer...

Sosialt arbeid bygger på humanistiske og demokratiske verdier og plasserer brukeren i sentrum. Profesjonell yrkesutøvelse handler om å se og anerkjenne brukerens behov og ressurser, det vil si å se og respektere brukere for de menneskene de er (FO, 2015).

Informantene i min undersøkelse opplever å ha stor arbeidsmengde, og dette kommer til uttrykk når de snakker om brukeroppfølgning. De bruker da betegnelsen ”brukere” og ”datoer” om hverandre, og brukeren som menneske blir mer og mer til en dato, jo flere brukere de har ansvar å følge opp.

Informant 6:

...den gangen da jeg startet her så det var sånn at hver veileder skulle ha 10 datoer. Men det er nå sånn at jeg har 17 datoer. Fordi en kollega gikk fra sosialhjelp over til sykefraværsoppfølging (...) fikk jeg alle hennes datoer. Og i tillegg har en annen kollega som skal jobbe 50 prosent med AAP og 50 prosent med sosial, og bare ha fokus på unge under 25 år. Da ble det sånn at vi måtte dele hennes datoer også (...) mellom meg og en annen kollega. Vi har delt disse datoene, det er 31 datoer fordelt mellom henne og meg.

Informant 6 opplevde en økning av arbeidsmengde på mer enn femti prosent i perioden fra hun startet å jobbe på NAV og fram til intervjudagen. Hennes arbeidshverdag handlet om å produsere vedtak om økonomisk sosialhjelp. Hun opplyste at hun ikke hadde tid til å følge opp brukere, fordi hun hadde ansvar for mange datoer. Slike utsagn hadde også andre informanter. I betegnelsen *datoer* legger informantene inn alt fra ansvarsfordeling til kvantitet og produksjon. Dette er målbare tall. Flere informanter har fortalt om opplevelse av kortvarig mestring når de hadde kontroll og lavt antall oppgaver knyttet til sine datoer.

Informantene benyttet ordet *brukere* når de hadde oppfølgingsansvar for en liten gruppe mennesker, eller når de hadde ”*dårlig samvittighet*” overfor den enkelte brukeren. Som nevnt tidligere har tre av informantene arbeidserfaring som både ordinære veiledere i NAV og det å jobbe med tett oppfølging av et betydelig lavere antall brukere, og uten å ha ansvar for saksbehandling. Slik jeg tolker informantenes utsagn er stillingen som ordinær veileder i større grad preget av en byråkratisk tankegang, dvs. å jobbe effektiv, presist, arbeidet skal begrunnes i lovverket og dokumentere skriftlig (Weber, 2000). I de stillingene hvor de jobbet med tett oppfølging opplevde de at de har jobbet mer sosialfaglig og dannet en annen relasjon til brukere. Informant 1 som jobbet som veileder i Kvalifiseringsprogrammet beskriver dette slik:

Du blir litt mer (for brukeren), ... NAV blir litt mer systemet, mens jeg ble mer en støttespiller, (...). Jeg blir mer, jeg ble ikke bare en veileder på NAV.

Betegnelser *datoer* og *brukere* slik informantene forteller det handler om forholdet mellom nærhet og distanse. Jo mer informantene snakker om brukere, jo mer kommer den relasjon, nærhet og de følelser de legger i sitt arbeid til uttrykk. Betegnelse bruker ble alltid benyttet av informantene når de fortalte om arbeidsoppgaver de ikke klarte å fullføre innen fristen. De

hadde ”dårlig samvittighet” siden dette hadde betydelige konsekvenser for brukers utbetaling av økonomisk hjelp. På den andre siden brukte de i mindre grad betegnelsen bruker når de fortalte om tilfeller hvor de er à jour med arbeidsoppgavene sine.

4.1.4 Arbeiderkollektivet på NAV – meg, oss og dem mentaliteten

Alle informantene forteller om et godt arbeidsmiljø og gode kollegaer på sitt NAV kontor, og at det hjelper dem til å takle en hektisk arbeidshverdag. Informant 3 beskriver det slik:

...å ha gode og støttende kollegaer har veldig mye å si. (...) vi er også veldig flinke til å ta litt saker for hverandre hvis man ser at naboen er litt presset, ... så ... vet du hva, nå har jeg ikke noe som er kjempe hast så jeg kan ta to – tre saker for deg. Så det går egentlig overordnet på hele avdelingen, tenker jeg. At man er veldig flinke til det. Så det hjelper.

Informantene gir inntrykk av å være en del av et arbeidsmiljø som tar vare på hverandre, noe som kan mine om et *arbeiderkollektiv*. En forutsetning for at *arbeiderkollektivet* dannes er at bedriften har en hierarkisk struktur og at ansatte opplever økende krav om effektivitet og lønnsomhet, samtidig som de står i en avhengighetsforhold til bedriften (Lysgaard, 2001). Disse vilkårene for *kollektivdannelse* anses å være oppfylt i NAV. Slik Lysgaard (2001) beskriver det har *arbeiderkollektivet* en beskyttende funksjon for de ansatte og er en ”buffer” mellom ansatte og bedriften. Slik jeg tolker informantenes beskrivelser har *arbeiderkollektivet* i deres NAV kontor en omsorgsfunksjon overfor hverandre:

Informant 4:

(...) men vi er mange med å ha frustrasjon så vi kunne dele. Det hjelper å dele på frustrasjon. Hvis man ikke kan snakke om det som er dårlig så vill kanskje hver og enn føle at det er faktisk bare jeg som ikke fikser det her. Legge det bare på seg selv.

Alle informantene opplever å ha lite kontroll over arbeidsmengden i sin stilling som ordinære veiledere på NAV, og mener at dette fører til stress og en følelse av manglende mestring. De opplever også at deres arbeidsforhold er en av hovedårsakene for høyt sykefravær blant ansatte. Under samtalene fremkommer det at informantene jobber mye overtid for å få kontroll over arbeidsmengde. De gir inntrykk av at de i liten grad ber sine kollegaer om hjelp

til å behandle søknader for å ikke belaste dem. Det er imidlertid mer vanlig at de spør kollegaer om råd i vanskelige saker. Denne formen for hjelp er mindre tidskrevende, men likevel fører den til refleksjon hos informantene. De ønsker ikke å mase på sine kollegaer, samtidig som de må spørre om hjelp. Informant 3 forteller følgende:

Jeg er flink til å spørre, jeg vet ikke om det kanskje kan være masete, jeg vet ikke, men jeg er opptatt av å få svar. Når jeg er usikker, spør jeg gjerne en gang for mye. Da blir jeg som oftest beroliget med at det går greit (at du spør om hjelp).

Som jeg har beskrevet tidligere hadde alle informantene fått tildelt ekstra arbeidsoppgaver eller brukere i tiden før intervjuet. Oftest skyldes dette sykefraværet på arbeidsplassen. Ingen av informantene har avvist eller sagt nei til ekstra oppgaver, til tross for at de opplevde ikke å ha overskudd til det. Når informantene snakker om brukere som følges opp av andre kollegaer bruker de betegnelsene ”hennes” eller ”hans” brukere, saker, porteføljer.

Informant 6:

Hun som jobber som flyktningkonsulent skal slutte, og fram til vi får en ny må vi ta sakene hennes.

Slik jeg tolker utsagnet blir oppfølging av brukere i større grad oppfattet som veilederens enn som arbeidsgivers ansvar. Derfor kan det være utfordrende å avvise en forespørsel om å ta på seg ekstra oppgaver, da dette kan likestilles med å avvise en kollega. Informant 4 forteller om en praksis hvor kollegaer takker ja til ekstraoppgaver ved sykefravær også på bekostning av hensyn til sin egen helse.

(...) det er så fint å være positiv og ta på seg masse ekstra, men du må kunne sette litt begrensninger for deg selv. Sier du ja, og at følgen blir at du blir sykmeldt så er det ikke så bra heller. Det er bedre å si nei, det kan jeg faktisk ikke ta på meg ... den ekstraoppgaven, da vil jeg ikke klare jobben min.

En annen ting som kjennetegner arbeiderkollektivet er en utvikling av en ”oss- og dem mentaliteten” blant arbeidstakere (Lysgaard, 2001), og dette fremkommer tydelig i samtaler med informantene. Det som imidlertid ikke er like tydelig er hvem som inkluderes i oss og hvem som er dem. Informantene er ikke tilfredse med sin arbeidssituasjon, samtidig som de er

fornøyde med sine nærmeste ledere. Deres nærmeste ledere blir dermed ikke fremstilt som ”dem” eller som ansvarlige for deres arbeidssituasjon. De blir heller ikke inkludert i særlig stor grad når informantene forteller om forsøk på å få kontroll over arbeidsmengden sin. Informantene bruker betegnelse systemet når de beskriver ”dem” som kommer med urimelige krav. I noen tilfeller representerer ”oss” og ”dem” ulike enheter på NAV, som for eksempel lokalkontorene og forvaltningsenhetene, men kan også representere ansatte med ulik faglig bakgrunn og ansettelsesforhold, det vil si statlige kontra kommunalt ansatte.

Mentaliteten ”oss” og ”dem” gjelder imidlertid ikke bare forhold innenfor NAV. Den omfatter også media og brukere. Dette tyder på at informantene kan oppleve gruppetilhørighet flere steder, som for eksempel: oss NAV ansatte, oss sosialarbeidere i NAV, oss fra NAV lokalt, og så videre. Noen informanter kan oppleve at det å ha flere roller er krevende. Informant 2 sier:

Og da er vi tilbake til alle rundt deg, også utakknemlige brukere, en utakknemlig media, utakknemlige kanskje ledere, fordi vi ikke får det til som forventet. Sykemeldte som det ikke kommer vikar for, og så i tillegg til sin egen portefølje så må man ta ansvar for andre sine porteføljer.

Informant 2 forteller om ulike krav og forventninger fra brukere, media, ledere og kollegaer. Hun gir inntrykk at hun føler seg alene, samtidig som hun har gruppetilhørighet. For eksempel har hun aldri opplevd at hennes eget arbeid ble kritisert i media, men hun reagerer på kritikken som rettes mot NAV generelt. Dette tyder på at hun identifiserer seg som NAV-ansatt. Samtidig gir hun inntrykk av at ingen verdsetter hennes arbeid og at hun føler seg alene. Hun sier at hun har en utakknemlig jobb, en opplevelse hun deler med alle informantene i min undersøkelse.

Innen *arbeidskollektivet* utvikles det også et verdigrunnlag og det dannes forventninger til hvordan en god arbeidskollega skal oppføre seg (Lysgaard, 2001). Noen av informantene har fortalt at de har mistet sin motivasjon og drivkraft i arbeidet etter at de ble inntegnet i en kultur og et system. Både i min undersøkelsen og i tidligere forskning forteller de ansatte i NAV at de opplever å ha stor arbeidsmengde og lite tid for å løse oppgaver (Skjefstad, 2013; Røysum, 2012 og Fossetøl et. at. 2016). Imidlertid gjelder ikke dette alle. Informant 2 forteller om en tid da hun mestret arbeidsoppgavene og arbeidsmengden i en periode etter

ansettelse. Slik jeg tolker hennes utsagn har hun mistet motivasjonen. Dette kan skyldes at hun ble inkludert i arbeidsmiljøet og ble bevisst på gjeldende normer for hvor mye en skulle ta på seg. Dette er det Lysgaard beskriver som arbeiderkollektivets norm mot å ”bryte akkorden”.

Informant 2:

Når jeg startet her så var jeg ny utdannet sosionom. Jeg har alltid jobbet veldig strukturert og organisert så jeg opplevde å mestre arbeidsmengden ...den saksbehandlingsbiten og hadde mye tid til brukerne og oppfølgingen av dem. Så utvikler man seg jo i en kultur og et system også, kanskje man mister litt fokus og ser andre ting som prioriteres, man gjør ting annerledes, så blir det mindre, og mindre av det (mestring og drivkraft).

Informant 2 forteller at hun mistet drivkraften i arbeidet etter at hun ble integrert i en *kultur* og et *system*. Med *kultur* viser hun til *arbeidsmiljø* eller *kollektivet*, mens *systemet* representerer *bedriften*. Etter hvert ble hun det som Lysgaard (2001) betegner som en passiv arbeidstaker som mer eller mindre følger gjeldende normer innen kollektivet.

4.1.5 Oppsummering

Informantene i min undersøkelse opplever flere utfordringer i sin arbeidshverdag. Slik det fremkommer av analysen opplever de en avhengighets- og avmaktsfølelse i forhold til NAV- systemet. De er lojale mot beslutninger som tas innen NAV, og dette går ofte på bekostning av deres profesjonelle og sosialfaglige rolle noe som fører til *rollekonflikt* hos informantene.

Informantene opplever å ha stor arbeidsmengde. De strever etter å jobbe effektivt og ta unna arbeidsoppgavene som ligger på deres arbeidsbenk. Fokus på kvantitet skaper avstand til brukerne. Brukerne blir kalt datoer eller oppgaver. Denne avstanden blir imidlertid betydelig mindre eller fraværende når informantene har mindre porteføljer og jobber med tett oppfølging av brukerne.

Strukturen og maktforholdene i NAV er hierarkiske og kompliserte og fører til utvikling av flere ”oss” og ”dem” kulturer. Hvem som er *oss* vil avhenge av hvem veilederne definerer

som *dem*. Flere skillelinjer kommer til uttrykk definert av ulike utfordringer og krav mellom ulike beslutningsnivåer innen NAV, mellom ansatte med ulik faglig bakgrunn, blant ansatte, mellom NAV og brukere og NAV og media. Analysen antyder at informantene utgjør *et kollektiv* til tross for uklare grenser. Kollektivet har en omsorgsfunksjon og der får informantene annerkjennelse for sine utfordringer.

4.2 Den utfordrende relasjon

Statens Arbeidsmiljøinstitutt konkluderer i en rapport fra (2016) at arbeidstakere som har direkte kontakt med kunder, klienter og pasienter i større grad opplever *emosjonell dissonans*, det vil si de undertrykker egne følelser, eller viser følelser som ikke er overensstemmelse med egne følelser (Indregard et. al., 2016). Min undersøkelse antyder også dette. Alle informantene gir inntrykk av å være misfornøyde med sine arbeidsvilkår som veiledere på NAV, nærmere bestemt de organisatoriske forholdene og arbeidsmetodikken. Imidlertid opplever de ikke emosjonell dissonans på grunn av dette i tilfelle hvor det ikke berører eller påvirker deres relasjon til brukere. De føler ansvar og dårlig samvittighet overfor brukere når de ikke klarer å hjelpe dem. Samtidig kan de være oppgitte over, redde for og irriterte på brukere.

Videre i dette kapittelet vil jeg beskrive fire ulike type relasjoner mellom informantene og brukere som informantene selv har definert som emosjonell belastende. Jeg vil i hovedsak bruke Arlie Hochschild (1983) sin teori om emosjonelt arbeid i denne delen av analysen.

4.2.1 Å se systemets begrensninger i møte med brukere

Sosialt arbeid handler om møtet mellom sosialarbeider og bruker. Å bygge en god relasjon med bruker anses å være forutsetning for et godt samarbeid og for et endringsarbeid (Levin, 2004). Informantene i min undersøkelse opplever imidlertid at det å jobbe etter dette budskapet ikke alltid er forenelig med praksisen på NAV.

En relasjon med bruker kan oppleves som svært utfordrende av flere årsaker.

Som vi husker fortalte informant 1 om en bruker som er syk, og som søker om økonomisk sosialhjelp. Han fikk stans i arbeidsavklaringspenger da han ikke oppfylte kravene om

aktivitet. I følge informant har ikke vedkommende evne til å følge opp sin sak, og skulle egentlig vært avklart for uførepensjon. Hun møter ham i forbindelse med søknad om økonomisk sosialhjelp, og opplever at hun må stille krav om dokumentasjon og aktivitet i henhold til Lov om sosiale tjenester i NAV. Hun vet imidlertid at han ikke klarer å oppfylle det.

Jeg blir flau mange ganger, faktisk over å må gjøre det. Jeg synes ikke argumentene vi har er gode nok i forhold til situasjonen han er i. Han er så opplagt egentlig og så kommer vi med noen krav som er helt hinsides! (Det) harmonerer ikke da, og så må jeg på en måte gå god for (kravene) allikevel. Jeg må jo det. Jeg kan bli flau mange ganger, faktisk.

Informant 1 opplever at hun ikke har mulighet til å hjelpe bruker på hans premisser. Hun stiller krav om dokumentasjon og aktivitet på bakgrunn av vurderinger som er gjort av en annen NAV enhet. Hun er lojal mot de vurderingene og beslutningene som er gjort, men hun opplever dette som utfordrende. Hun utfører et emosjonelt arbeid overfor seg selv i dette tilfellet, slik at hennes handlinger er i samvær med det som arbeidsgiver forventer av henne. Hennes relasjon med brukeren ble dermed ikke bygget med utgangspunktet i brukerens behov, men formet av tidligere avgjørelser og rammer som er gitt av arbeidsgiver. Informanten forteller at hun *blir flau*, men at hun må gjøre som det forventes av henne. Hun opplever *emosjonell dissonans*, og viser ikke sine følelser til brukeren. Hun undertrykker følelsen av å være *flau* overfor brukeren, og forsøker å vise myndighet og opprettholdte en profesjonell distanse noe som Hochschild (1983) betegner som *surface*.

4.2.2 En konflikt mellom respekt, hjelp og kontroll

Som sosialarbeider møter man mennesker i vanskelige livssituasjoner. De kan ha ulike verdier, bakgrunn og forståelse av sin egen situasjon. Sosialarbeidere skal vise respekt for brukers valg, og ønske om å ha kontroll over sitt eget liv. Dette kan være utfordrende i situasjoner hvor det er åpenbart at bruker trenger hjelp, men takker nei til det.

Informant 2:

Det var en som var bostedsløs som jeg opplevde å få veldig empati med, og som jeg ønsket å hjelpe, og gjerne gå litt utenfor det jeg egentlig skulle gjøre for å hjelpe ham. Og jeg

tilbød, ..., og jeg gjorde absolutt alt jeg hadde kunnet gjøre i min posisjon, men så ville han fremdeles ikke ta imot den hjelpen. Og det berørte meg.

Informant 2 reflekterer over denne situasjonen, samt den følelsesmessige reaksjonen hun fikk etter samtalen. Hun gråt og opplevde avmakt fordi hun ikke klarte å hjelpe brukeren. Informanten er bevisst sin rolle som sosialarbeider og vet at hun ikke kunne gjort noe annerledes. Hun klarte å skjule sin følelsesmessige reaksjon foran brukeren. Dette tyder på at informanten selv opplever at hennes emosjoner ikke er *akseptabel atferd*, eller det som forventes av normer som er spesifikke for situasjonen. Hun som sosialarbeider skal respektere brukers avgjørelse. Han er myndig og har rett til å takke nei til tilbud for hjelp. Hun velger å vise følelser som samsvarer med dette. Samtidig reflekterer hun over brukerens reaksjon. Han var bostedsløs, og trengte hjelp. Likevel valgte han å takke nei til tilbud om hjelp fra NAV. Den reaksjon opplevde informant som *ikke klinisk hensiktsmessig*. I følge Hochschild (1983) er en *klinisk hensiktsmessig reaksjon* følelser eller atferd som forventes av en normal frisk person. Informanten opplevde en konflikt mellom følelser av ansvar for å hjelpe brukeren, og respekten for brukers integritet.

Det å vise respekt for brukers valg og verdier kan også være utfordrende i saker hvor sosialarbeidere og brukere ikke deler, eller handler ut fra det samme verdigrunnlaget. Sosialhjelp er samfunnets siste sikkerhetsnett, og i henhold til Lov om sosiale tjenester i NAV må hver enkelt først og fremst benytte seg av andre muligheter for å være selvhjulpne. Sosialarbeidere har mandat til å hjelpe brukere på vegne av det offentlige, men samtidig må de utføre kontroll og vurdere hvem som fyller vilkårene for ytelsen (Levin, 2004). Informant nr. 4 forteller om en bruker som ikke har rett på økonomisk sosial hjelp på grunn av høy inntekt, men som forlanger å få økonomisk støtte.

Informant 4:

...det er særlig en bruker som egentlig lå over norm og som heletiden ikke fikk betalt husleie og sånn. Han ringte og ringte, og ringte og tok ikke et nei for et nei. Han var veldig slitsom, for han snakket så dårlig norsk da. Til slutt så må man bare sette ned foten og si jeg kan ikke ta noen møter med deg mer. Vi hadde et møte med tolk og alt, men det er noen som ikke vil skjønne.

Informant 4 opplevde at bruker ikke tar ansvar for sitt eget liv, men forventer at hun som veileder skal løse hans utfordringer. Til slutt har hun sagt at hun ikke kunne møte ham mer, både for å avslutte diskusjonen om penger, men også for å beskytte seg selv. Informanten har gjort et emosjonelt arbeid på seg selv i denne saken. Hennes holdninger og verdier om at alle har ansvar for sitt eget liv blir utfordret av brukeren. Hun avviste brukeren og hun klarte ikke å skjule sine følelser.

4.2.3 Når veileder og bruker kommer i konflikt

Informant 6 hadde oppfølgingsansvar for en bruker som mottok uførepensjon og hadde behov for supplerende økonomisk sosialhjelp. Hun oppdaget at han har gitt uriktige opplysninger om sin livssituasjon og derfor mottok hjelp på feilgrunnlag. Hun meldte saken til sin nærmeste leder, og de innkalte vedkommende til samtale. Informant 6 forteller om dette møtet:

I det møtet ville han ikke se på meg i det hele tatt, omtalte meg i tredje person, hun dama, jeg var hun dama i samtalene,(...) gjentatte ganger så nevnte han at jeg har truet ham. Min leder førte samtalen, hun gikk ikke inn på det hva(det var jeg hadde) truet ham med, og jeg var veldig sånn, kan hun ikke spørre ham?. Fordi hun sa til meg(at) han ikke ville snakke hvis jeg skulle snakke. Da ble vi enige om at hun skulle liksom føre samtalen - jeg skulle ikke si noe. Til slutt ble jeg så irritert fordi hun stilte aldri det spørsmålet om hva hun har truet deg med?... at jeg bare: HVA HAR JEG TRUET DEG MED?? KAN DU BARE FORTELLE MEG DET? Da var han, ”sånn snakker hun alltid med meg i samtalene”...

Informant nr. 6 har fått en følelsesmessig reaksjon under samtale med brukeren. Hun forventet at bruker ville være ydmyk og innrømme sine feil, men i stedet anklaget han henne for dårlig behandling. Dette opplevde hun som urettferdig. Informanten var opptatt av å fortelle at hun alltid oppførte seg som en profesjonell, både før og etter samtalen med brukeren. Hun var fortvilet over at hennes leder ikke stilte spørsmål til bruker som skulle vise det. Informanten forsøkte å undertrykke både sinne og fortvilelse, og forholdt seg rolig under samtalen, eller gjøre det Hochschild kaller *surface* metode (Hochschild,1983). Hun klarte imidlertid ikke å holde sine følelser skjult for brukeren og lederen. Informanten opplevde ikke negative konsekvenser fra lederen på grunn av sin oppførsel. Hun ble allikevel preget av

hendelsen og hadde behov for å fortelle at hun er profesjonell og at hun aldri før eller siden har snakket slik til bruker.

4.2.4 Når veileder føler seg truet

Sosialarbeidere møter mennesker med ulike bakgrunn og verdisyn. Uavhengig av dette skal brukere møtes med respekt og få en rettferdig behandling av sin sak i henhold til lovverk, og yrkesetiske grunnlagsdokumentet (FO, 2015). Dette kan være utfordrende i saker hvor brukere er voldelige og man er bekymret for sin egen sikkerhet.

Dette opplevde informant 4:

Det var en av byens mest straffede personer som jeg har hatt oppfølging på og som kom hit etter stengetid og ville snakke med meg. Hadde ikke penger, og det fikk han ikke. Han var rusa på amfetamin, og samme helgen tente han på både de kommunale leilighetene og tente på noe lavterskel tilbud til rusmisbrukere. Akkurat når det gjelder han så ble det sånn at jeg tenkte på kvelden, fordi han har tent på noe før også, at nå må jeg sørge for å huske å lukke dørene.

Informant 4 hadde avslått brukers henvendelse om hjelp selv om hun ble bekymret for sin egen sikkerhet. Hun var ikke i tvil om at dette var en riktig avgjørelse når hun forholdt seg til lovverket og retningslinjene som er gitt. Hennes handling førte til et følelsesutbrudd hos brukeren, som gjorde at hun ble bekymret for sin egen sikkerhet. Hun var bevisst på å ikke fremstå som redd foran brukeren og viste dermed et annet ”ansikt” til vedkommende.

4.2.5 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg beskrevet fire ulike relasjoner mellom sosialarbeidere og deres brukere, hvor informantene av ulike grunner har opplevd *emosjonell dissonans*.

Informantene har forsøkt å undertrykke sine egne følelser og heller vise de følelsene som er akseptable og riktige for sin jobbsammenheng (Flach, 2010). I følge Hochschild (1983) er det arbeidsgiver som legger føringer på hva som er akseptable følelser. Imidlertid viser analysen at sosialarbeiderne både har forholdt seg til arbeidsgivers forventninger, og til yrkesetiske

krav og verdier i sosialt arbeid. Emosjonell dissonans og informantens håndtering av emosjoner bør derfor ses i sammenheng med det.

Slik det fremkommer av analysen opplever informantene et emosjonelt dilemma når deres handlinger eller følelser ikke er i henhold til yrkesetiske krav. Emosjonelle dilemmaer som oppstår i den forbindelse vil jeg definere og kalle videre som profesjonell sensibilitet. Sensibilitet kan forstås som følsomhet eller evne til å fange opp signaler og reagere (Løvik & Skjøsberg, 2018).

Profesjonell sensibilitet slik jeg forstår det innebærer emosjoner som oppstår når yrkesetiske krav, krav fra arbeidsgiver og egne holdninger kommer i konflikt.

Informantene slik jeg tolker deres utsagn tar utgangspunkt i at de er profesjonelle sosialarbeidere og at deres emosjoner, handlinger og holdninger bør være i samsvar med det. Når dette ikke er tilfelle opplever informantene *profesjonell sensibilitet* og som konsekvensen av det *emosjonell dissonans*. Som sosialarbeidere prøver de å opprettholde en profesjonell maske, men de lykkes ikke alltid med det.

4.3 Konsekvenser for yrkesutøvelse

Sosialarbeidere i denne studien er godt kjent med at profesjonell sensibilitet og emosjonell dissonans i arbeidssituasjonen fører til sykemeldinger og utbrenthet. Dette er den ytterste konsekvensen, og innebærer at man ikke er i stand til utføre sine arbeidsoppgaver, enten midlertidig eller permanent. Denne oppfatningen samsværer godt med resultater fra forskning fra STAMI fra 2016. Her fant forskerne at arbeidstakere som ofte undertrykker følelser, eller viser følelser som ikke er i tråd med egne følelser har en økt risiko for sykefravær (Indregard et. al 2016). Informantene har fortalt om forhold og situasjoner hvor de har opplevd emosjonell belastning, og analysen tyder på at emosjonell dissonans er en del av informantenes arbeidshverdag.

Videre i dette kapittelet skal jeg se på hvilke konsekvenser emosjoner har for informantenes yrkesutøvelse. Informantene var opptatt av å fortelle om at de ikke har vært borte fra jobben, og at de ”tåler mye”. Samtidig hadde de stor forståelse for sine arbeidskolleger som var sykmeldte. Informant 3 forteller:

(...) selv om jeg ikke har følt meg i nærheten av det (utbrent) selv ... så har jeg fått mye større forståelse av hvorfor folk må sykemelde seg fra den jobben her.... Man hører jo om sykemeldte, så vet man ikke hva dette innebære... Det var (...) på en måte det første som traff meg, det innblikket i arbeidshverdag som jeg har fått etter at jeg har begynt å jobbe her.

Informantene har valgt ulike tilnærminger for å håndtere sin arbeidshverdag. Arbeidsmengde, handlingsrom og relasjon til brukere er forhold som informantene opplever som utfordrende. Mye tyder på at informantene klarer å håndtere den praktiske delen av disse utfordringene, men at det er vanskelig å håndtere at emosjoner som undertrykkes eller ligger bak deres handlinger blir vedvarende.

Videre i kapittelet skal jeg beskrive fire ulike strategier som informantene velger for å håndtere profesjonell sensibilitet og arbeidskrav.

Informantene opplever at utdanningen ikke har forberedt dem på de utfordringer som de møter i arbeidslivet og at det er et avvik mellom den idealistiske framstillingen av sosialt arbeid i utdanningen og det som møter dem i praksis. Utdanningen har imidlertid skapt forventinger til informantenes profesjonelle rolle. I sin håndtering av emosjoner forsøker informantene å beskytte seg, og å gjøre gode faglige vurderinger samtidig som de oppfyller krav fra arbeidsgiver.

4.3.1 Å tilpasse seg omgivelser

Forskning viser at sosialarbeidere i NAV opplever konflikt mellom sin egen faglighet og rammer som er gitt for deres yrkesutøvelse på NAV (Skjefstad, 2013; Røysum, 2012 og Fossetøl et. al., 2016). Dette finner også jeg i min undersøkelsen. Sosialarbeiderne opplever å ha lite handlingsrom for å kunne jobbe sosialfaglig, og at det stilles store krav om resultater og effektivitet. Opplevelser av utilstrekkelighet og avmakt ble ofte beskrevet i den forbindelse. Informant 1 reflekterer over sin yrkesutøvelse slik:

Arbeidet blir på en måte ikke godt. Man får en ansvarsfraskrivelse til slutt,. Du får så mye ovenfra som du skal tilfredsstillte tror jeg. Da blir du sånn jeg orker ikke å forholdet meg til det, jeg gjør det jeg må og ferdig med det. Det er litt kjedelig å jobbe sånn. Man bruker

mange timer på jobben hver dag, man skal trives og ha det ålreit på jobb, føle at man gjør en god jobb og...

Informant 1 forsøker å fullføre oppgaver uten å føler ansvar eller engasjement. Dette fører til at hun opplever en indre kamp. Hun bør trives på jobb og føle at hun gjør en god jobb, samtidig som hun ikke klarer å forholde seg til alle krav ovenfra. Hun opplever ikke å ha handlingsrom til å gjøre egne vurderinger, derfor forsøker hun å gjøre det som forventes av henne uten å involvere følelser. Det er flere likhetstrekk mellom informantens beskrivelse av NAV og Webers fremstilling av byråkratiet som organisasjonsform. Å utføre oppgaver uten emosjonell involvering er i samsvar med forventninger av en ansatt i et byråkrati (Weber, 2000). Samtidig ble sosialarbeidere *sosialisert* i et annet fagmiljø hvor ”riktige” følelser skal vises i møte med brukere. Informant 1 møter en annen virkelighet på NAV enn det hun har forestilt seg da hun utdannet seg som sosialarbeider. Hun forsøker å tilpasse seg systemet, men opplever at dette går på bekostning av hennes faglighet.

Mens informantene med lang arbeidserfaring anser at systemets føringer og arbeidsfordelingen er årsaken til deres utfordringer, opplever nye ansatte det motsatte. De stiller spørsmål ved sin egen kompetanse. De tenker at det er de selv som er ansvarlige for å klare oppgavene. Følelsene som de beskriver kan tolkes som manglende mestring.

Informant 3:

de siste to ukene hvor huskelista mi for doblet seg, bare i løpet av noen dager, så akkurat da var det veldig håpløst. Da gikk jeg med en følelse at dette får jeg ikke til, det er ikke alle som skulle jobb her, man får så mye tanker.

Informant 3 nevner ikke arbeidsgiver i sin refleksjon. Hun føler seg ansvarlig for å være faglig oppdatert og rask nok til å få unna tildelte oppgaver. Hun stiller ikke spørsmål om NAV som *institusjon*, og likestiller sin faglighet med effektivitet i større grad enn informantene med lang arbeidserfaring. Hennes opplevelse av NAV samsvarer også med Webers modell av ” det rasjonelle byråkrati”. Som ansatt på NAV må hun være faglig dyktig, samt være ansvarlig for å fullføre tildelte oppgaver (Weber, 2000). Hun er derfor svært opptatt å tilfredsstille krav fra arbeidsgiver.

4.3.2 Å få kontroll over arbeidsmengde - å jobbe overtid og ”spare tid”

Alle informantene uavhengig av arbeidserfaring har jobbet mye overtid. De opplever at dette må til for å ikke miste kontroll over arbeidsmengden. De føler seg ansvarlige for brukere, og får dårlig samvittighet dersom de ikke rekker å gjøre saker ferdige eller ringe til vedkommende bruker innen fristen.

Informant 4 forteller:

Jeg jobbet hardt. Det ble en del timer i pluss inn- i-mellom. Det ble det jo. Jeg klarer ikke å leve med å ha for mange saker uten å behandle dem. Ikke svare brukerne til rett tid. Så for meg er det bedre å ta noen timer ekstra, og kanskje kunne sove godt på natta. Det var en løsning.

Ingen av informantene hadde en opplevelse av å være å jour i forhold til sine arbeidsoppgaver. I følge Weber har ansatte i et byråkrati kompetanse og ansvar til å gjøre tildelte oppgaver (Weber, 2000). Denne opplevelse deler også de fleste informantene. Deres utfordring er imidlertid at de mangler ”tid” til å kunne gjennomføre disse oppgavene. De har derfor ulike tilnærminger for å øke effektiviteten. De forteller om gode relasjoner med sine nærmeste ledere, men samtidig involveres ikke ledere i særlig grad i deres forsøk på å overvinne en stor arbeidsmengde. Kun en av informantene har fortalt at hun ber sin leder om hjelp når hun ikke klarer sine oppgaver.

Alle informantene prøver å ”spare” tid ved å unngå møter med brukere. De foretrekker å ringe til brukerne fordi dette er mest effektivt. En sentral del av sosialarbeiderens kunnskapsgrunnlag handler om relasjonsbygging og samtaler med brukere. Dette forutsetter imidlertid et møte med bruker i et ansikt- til- ansikt relasjon, og gjennom utdanningen er det dette studentene øver på (Bergheim & Ylvisaker, 2016). Informantene er også enige i at et møte med bruker er det mest riktige og det som gir beste resultater på sikt. De får da en relasjon til bruker og samarbeidet blir mer positiv for begge parter. Derfor oppleves ikke valget om å nedprioritere møter med brukere som riktig, men som nødvendig.

Informant 4 forteller videre:

...brukerne ba om samtaler men vi, eller ja ... var veldig stresset med å være ferdig med den lange post – huskelista som vi har, og tok gjerne ting på telefon. Var sikkert ikke så veldig hyggelig fordi jeg var stresset. Jeg sa: Hva er det du egentlig ønsker samtale om? Kan vi ikke

ta det på telefon? Selv om vi vet at en samtale ansikt til ansikt ville jo være mye mer riktig. Ofte kommer det fram andre opplysninger som også er viktig i en samtale. Men på grunn av stort arbeidspress så er det minimalt med samtaler. Sånn er det for de fleste ansatte på NAV.

En sosialarbeider og en bruker av NAV- tjenester kan ofte ha ulik oppfatning av situasjonen. Selv om vi blir sosialisert i det samme samfunnet, er våre utgangspunkt for å forstå situasjonen vil ofte være annerledes preget av kulturer, sub-kulturer, familie og utdanning. Brukers forståelse av sin egen situasjon og forventninger til NAV blir formet fra et annet ståsted enn veilederens (Berger & Luckman 2000). En forutsetning for godt samarbeid mellom sosialarbeidere og brukere er derfor å få til en felles forståelse. I følge Berger og Luckmann (2000) er språket det viktigste redskapet i mellommenneskelige relasjoner når det gjelder forståelse av virkeligheten. Selv om språket kan kommuniseres på både telefon og internett, er ansikt – til – ansikt relasjon best egnet metode for å dele, synkronisere og få til felles forståelse av hverandres subjektivitet.

4.3.3 Å påta seg en ”etterforsker” rolle

NAV har dårlig omdømme i samfunnet (Fossestøl, et al., 2016). Samtidig opplever et høyt antall NAV ansatte å være utsatt for vold og trusler for vold (NAV, 2018). Vi kan også lese om tilfelle hvor vold og trussel om vold mot NAV ansatte ble støttet i sosiale medier (Bendixen, 2019). Alle disse forhold er med å skape informantenes virkelighet og påvirke deres yrkesutøvelse og menneske syn. Informant 2 opplever dette slik:

Og det kyniske menneskesynet man til slutt får også av saker som vi opplever! ... Svindling, folk som har hatt mye penger som allikevel kommer til NAV, ikke sant. Man opplever mye, man ser mye, og til slutt går man ut i gata en formiddag kl. 12 også ser man folk ut i gata , og tenker: Arbeidsledig han? (Han er) ikke (på) ferie, ikke jobber turnus, men han er arbeidsledig. Man merker at det preger hele vesen (mitt).

Informantene forteller om at de har mistet tillit til mennesker etter de begynte å jobbe på NAV. De er derfor mer kritiske til den informasjonen de får fra brukere. Noen opplever dette som en utfordring, mens andre anser dette som en nødvendighet.

Sosialarbeidere står i spenningsfeltet mellom NAV og brukerne, og har dermed en tosidig rolle som både hjelpere og kontrollører. En slik posisjon kan ofte være utfordrende og krever etiske refleksjoner (Levin, 2004). Det å miste tillit til mennesker strider mot kunnskap og verdier i sosialt arbeid. Samtidig har sosialarbeiderne i denne undersøkelsen opplevd at brukere misbruker lovverket og handler ulovlig. Informantene undertrykker følelser av manglende tillit i møte med brukere og er opptatt av opptre profesjonelt og i henhold til yrkesetiske verdier (FO, 2015). I slike situasjoner opplever de ofte *emosjonell dissonans*. Informantene er opptatt av at brukere skal behandles med respekt og at man må skille mellom person og handling. De viser derfor ”riktige” følelser i møte med brukere, men dette kommer ikke av seg selv, men er noe som krever refleksjon og bevisstgjøring.

4.3.4 Å ta på seg ”avslagsbrillene” og utsette kontakt med brukerne

Informantene gir inntrykk av at de vet hva de bør gjøre og hvilke holdninger de bør ha. Samtidig opplever de at stort arbeidspress, deres følelse av utilstrekkelighet og store krav fra brukere kan føre til feil vurderinger. Informantene er opptatt av at deres følelser og tidligere erfaringer ikke skal gå utover brukere og at brukerne har krav på en rettferdig behandling.

Informant 5 beskriver hvordan feilvurderinger kan forekomme:

...jeg er redd forat vi som jobber i NAV noen ganger har det stoppskiltet (foran oss) når vi lager en arbeidsevnevurdering for eksempel. At vi leter etter grunner til at en (bruker) ikke skal få AAP, fremfor at vi er litt åpne for hva som gjør at en (bruker) burde ha hatt det.

Informantene forteller at deres arbeidshverdag er preget av flere forhold som de ikke kan kontrollere. Arbeidsmengde, krav om prioriteringer, henvendelser fra brukere og beslutninger som i stor grad tas av andre enn dem selv. Informantene opplever konflikt mellom følelser av ansvar for å fullføre oppgaver, og avmakt til å påvirke sin situasjon. Derfor kan nye brukere oppleves som en ekstra belastning. Informant 5 understreker at denne innstillingen ikke er opplevd som riktig og prøver derfor å ”nullstille” seg og være nysgjerrig på alle nye brukere. Hun reflekterer over sin praksis i NAV, og emosjoner som oppstår i forbindelse med denne praksisen. I følge Mayer og Salovey (1997) handler emosjonell intelligens om evne til å oppfatte, bruke, forstå og håndtere emosjoner. Informant 5 beskriver en reaksjon når hun

mottar en ny søknad fra bruker. Hun føler at hun har lite overskudd og kapasitet til å følge opp enda en bruker, og hun er klar over at et eventuelt avslag på brukers søknad ville føre til at hun får mindre oppfølgingsansvar. Hun forstår imidlertid at dette er feil tilnærming, og undertrykker den følelsen. Hun er bevisst på, og opptatt av at bruker skal få en rettferdig behandling av sin sak.

I yrkene som har med menneskelig omsorg og behandling å gjøre er det en kjent risiko for utbrenthet. Som ansatte i NAV har informantene en rolle som offentlige og profesjonelle hjelpere. Brukere har klare forventninger til veilederne og den jobben de gjør, og de henvender seg for å få hjelp med sine problemer. Offentlige hjelpere må være tilstede og åpne for å ta imot historier om problemer, tragedier, men også frustrasjon (Bang, 2003). Informantene forteller imidlertid at de ikke alltid er klare til å ta imot disse historiene og at de derfor velger å utsette vanskelige samtaler med brukere. Alle informantene hadde for eksempel brukere som de opplever som utfordrende og som de bevisst ikke ringer på en fredag på slutten av arbeidstiden. De ønsker å unngå at helgen blir preget av en lite konstruktiv samtale.

Informant 4 beskriver det slik:

Du vet hvorfor han ringer, han er ikke fornøyd for eksempel. Så er det veldig dårlig å ta det på fredag ettermiddag før du skal hjem å ta helg. Det har jeg lært av mine feil. Jeg gjør ikke det lenger. Jeg venter heller til mandag.

Informantene har bevisst unngått å kontakte brukere før helg eller i dager de opplever lite mestring. Den unnvikende atferden blir dermed deres psykologiske forsvarsmekanisme. Forsvarsmekanismer har sammenheng med emosjoner og er et nødvendig redskap for å opprettholde psykisk balanse. Når følelser aktiveres og vi mister kontroll, synker våre evner til å tenke, reflektere og å handle hensiktsmessig. Forsvarsmekanismer hjelper oss til å holde følelser på avstand og dermed tenke analytisk i situasjoner som oppleves som utfordrende eller ubehagelig (Håkonsen, 2009). Ved utsette den vanskelige samtalen til mandag eller en annen dag har informantene beskyttet seg selv.

4.3.5 Oppsummering

Analysen påviser at emosjoner har innvirkning på informantenes yrkesutøvelse. Jeg har beskrevet fire ulike måter å håndtere emosjoner og arbeidskrav. Informantene ser ut til å håndtere arbeidskrav og finne måter å få arbeidet unna på, mens emosjoner er noe som blir vedvarende. Noen informantene har brukt ord som ”ansvarsfraskrivelse” for å beskrive arbeid uten følelsesmessig involvering. Dette tyder på at emosjoner i jobbsammenheng ikke oppfattes som negativt blant informantene. Sosialarbeiderne gir inntrykk av at det å føle empati, engasjement, tillit og ansvar er nødvendig for å kunne gjøre en god jobb.

Samtidig har informantene mistet tillit til mennesker etter at de begynt å jobbe på NAV. De forteller om brukere som velger å handle ulovlig, ikke tar ansvar og forlenger hjelp selv om de ikke har rett på det. I disse tilfelle utfordrer brukere informantenes egne holdninger og verdier og de kan oppleve *rolleforvirring*, det vil si de opplever som utfordring å definere sitt mandat, myndighet og lojalitet. Noen av informantene har derfor påtatt seg en ”etterforsker rolle” og er mer kritiske i samtale med brukerne.

Informantene forsøker å jobbe seg til god samvittighet, det vil si de jobber mye overtid for at brukere skal få penger eller bli oppringt. Samtidig prøver de å jobbe mer effektivt og ”spare tid” ved å ta raske avklaringer på telefon, i stede for å ha et møte med brukerne. Når de avslår brukerens forespørsel om møte kan de imidlertid oppleve *profesjonell sensibilitet*.

Stor arbeidsmengde og utfordringer i arbeidshverdagen krever refleksjon og bevissthet for å unngå at man tar på seg ”avslagsbrillene” i møte med nye brukere. Informantene i min undersøkelse var opptatt av denne problemstillingen og at brukere skal få en rettferdig behandling av sin sak. De mente imidlertid at store emosjonelle krav i arbeidet øker risikoen for at NAV-ansatte søker etter avslagsgrunnlag i møte med nye søknader for å beskytte seg selv. En annen måte å beskytte seg selv på er å usette den vanskelige samtale til en dag de er bedre rustet for å ta imot brukers frustrasjon og problemer.

5. DISKUSJON

5.1 Profesjon, profesjonalitet og emosjoner i NAV

Sosialarbeiderne som deltok i min undersøkelse har en klar oppfatning av sin *profesjon* og *profesjonalitet*. Informantene bruker kunnskap og verdier de har tilegnet seg gjennom utdanningen som en målestokk for sin yrkesutøvelse, og et avvik fra det, viser seg å utløse ulike negative emosjoner hos informantene. Dette definerer jeg som *profesjonell sensibilitet*, og det kan sammenlignes med en følelse av dårlig samvittighet etter å ha gjort noe man ikke burde.

Jeg har kommet fram til at informantene ofte opplever *profesjonell sensibilitet* i sin stilling som veiledere i NAV, hvor de mener at de ikke gjør en tilstrekkelig ”god nok” jobb. De opplever det som Bang (2003) beskriver som en indre konflikt mellom egne idealer og det som det er mulighet for å oppnå i praksis. I slike situasjoner prøver de å undertrykke sine følelser for å opprettholde en ”profesjonell” maske.

Tidligere forskning har avdekket flere strukturelle og faglige utfordringer som sosialarbeidere møter i sitt yrkesutøvelse i NAV. For eksempel organisering og samarbeid mellom ulike NAV- enheter og NAV-ansatte, krav om effektivitet, krav om måloppnåelse, standardisering av oppgaver og mindre rom for sosialfaglig arbeid (Skjefstad, 2013; Røysum, 2012 og Fossetøl et.al., 2016). Sosialarbeiderne i min undersøkelse forteller om de samme utfordringene, og det viser seg at dette har innvirkning på deres emosjoner. De opplever ofte en følelse av avmakt og manglende myndighet, utilstrekkelighet, lojalitetskonflikt, og med dette som utgangspunkt møter de sine brukere.

Det kommer tydelig fram at informantene opplever et stort ansvar for å hjelpe brukere, og de blir berørt av brukernes situasjon. Dette gjelder imidlertid ikke for alle brukere. Noen relasjoner opplever de som svært utfordrende og de kan føle seg både lurt, redd og irritert på brukere. Sosialarbeidernes emosjoner blir med andre ord stimulert av både strukturelle forhold og ulike medmenneskelige relasjoner.

Informantene plasserer seg selv et sted mellom NAV og brukere. Avstanden mellom disse oppleves imidlertid å være stor. NAV blir fremstilt som et system og blir ikke identifisert med deres nærmeste ledere eller kollegaer. Informantenes relasjon til NAV som arbeidsgiver blir dermed upersonlig, mens deres lojalitet blir begrunnet med NAVs *legitime makt* (Weber, 2000).

Informantene beskriver en følelse av avmakt i forhold til NAV- systemet, og lite handlingsrom for å gjøre endringer. Med bakgrunn i oppgavens teoretiske grunnlag kan vi si at dette er en naturlig konsekvens av å være ansatt i en byråkratisk organisasjon. I følge Weber (2000) har ansatte i byråkratiet ansvar, kompetanse og makt til å gjøre arbeidsoppgaver, men deres myndighet er svært avgrenset og kontrollert. Det forventes at ansatte utfører oppgaver uten å vise følelser eller egne holdninger (Weber, 2000), og jeg ser at informantene prøver å opptre i samsvar med forventningene. De tar ansvar for å løse oppgaver innenfor de rammene som er gitt, samtidig som de undertrykker egne følelser i møte med brukere.

I motsetning til en byråkrat, skal sosialarbeidere vise *nestekjærlighet, omsorg, tillit, solidaritet, anerkjenne ulikhet, å ha et helhetlig menneskesyn* samt ta ansvar og *kjempe for rettferdighet* (FO, 2015). Dette appellerer til både følelser og kamp for brukers interesser og rettigheter. Når byråkratiske festerammer utfordrer informantenes faglighet opplever de *rollekonflikt* og som konsekvensen av det *profesjonell sensibilitet* og *emosjonell dissonans*.



Figur 1. Emosjonelt arbeid ifm. rollekonflikt

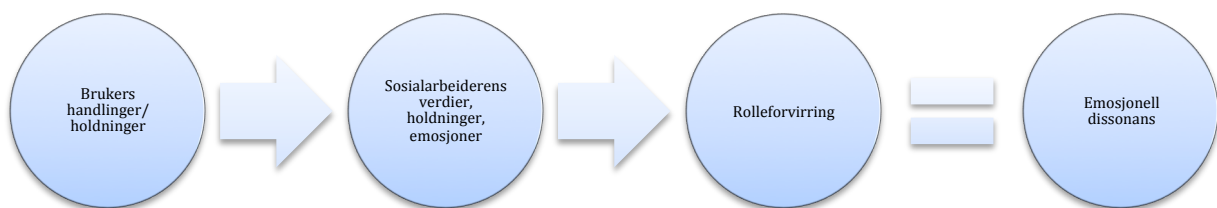
Rollekonflikt oppstår når ansatte mottar motstridene krav og forespørsel, eller når de må utføre oppgaver de ikke synes de bør utføre (Indregard et.al., 2016). *Profesjonell sensibilitet*, slik jeg forstår det, oppstår når ansatte velger å handle i tråd med arbeidsgiverens krav, på bekostning av sitt yrkesetiske grunnlag. I møte med brukere manipulerer de egne følelser og

viser de følelsene som samsvarer med arbeidsgivers forventninger, dvs. de opplever *emosjonell dissonans* (Hochschild, 1983).

Resultatene viser at informantene ofte opplever *”rollekonflikt”*. De forsøker å veksle mellom roller som byråkrater og sosialarbeidere for å ivareta arbeidsgivers *interesser*, samtidig som de forsøker å ivareta brukers *følelser*. Selv om de ofte er enige i brukers frustrasjon, forblir de lojale mot systemet.

”Rollekonflikt” har sammenheng med arbeidsgivers krav og de strukturelle rammer som er satt. Imidlertid ser vi at sosialarbeidernes emosjoner også påvirkes av brukere, og i den forbindelse kan de oppleve det jeg definerer som *”rolleforvirring”*.

Rolleforvirring oppstår når informantene blir personlig berørt og når deres egne holdninger blir utfordret. Eksempler på situasjoner hvor informantenes egne holdninger kan bli utfordret er tidligere nevnt i kapittel 4. Eksemplene som ble nevnt av informantene er tilfeller hvor bruker gir uriktige opplysninger, bruker ikke tar ansvar for eget liv, eller situasjoner hvor bruker krever å få hjelp uten å ha rett på hjelpen som kreves. Resultatene tyder på at informantene i slike situasjoner kan oppleve *”rolleforvirring”* både i forhold til sitt mandat, myndighet og lojalitet. Informantene beskriver at de forsøker å handle riktig, og kan påta seg roller som *”etterforsker”* eller *”dommer”* for å forsvare sine egne- og velferdsstatens grunnleggende verdier.



Figur 2. Emosjonelt arbeid ifm. rolleforvirring

”Rolleforvirring” styres av emosjoner i større grad enn *”rollekonflikt”*. I begge tilfeller opplever informantene *emosjonell dissonans*, men når det gjelder *”rolleforvirring”* prøver de å undertrykke negative følelser som er rettet mot bruker samtidig som de som ikke klarer å definere sitt mandat og rolle. Profesjonelt sosialt arbeid ligger i et spenningsfelt mellom hjelp

og kontroll (Levin, 2004). Det å påta seg en rolle som ”etterforsker” kan imidlertid ikke likestilles med profesjonens kontrollfunksjon. Kontroll og hjelp må alltid ses og å utføres i en sammenheng, og i dette ligger sosialarbeidernes utfordringer i arbeidshverdagen.

”Rolleforvirring”, slik jeg forstår og definerer det, innebærer ikke at sosialarbeidere i alle tilfeller handler i strid med yrkesetiske krav. Som vi husker utsagn fra informantene klarer de i mange tilfelle å opprettholde en ”profesjonell” maske og handle riktig, men dette går på bekostning av deres egne emosjoner.

I tillegg til arbeidsgiver og brukere inngår sosialarbeidere også i relasjon med sine arbeidskollegaer. Informantene forteller om et nært forhold til arbeidskollegaer, og de opplever å være en del av et større felleskap. Til tross for dette tyder resultatene av undersøkelsen på at stilling som NAV- veileder er en ensom rolle.

Som vi husker det fortalte informantene om et stort arbeidspress på NAV, og dette samsvarer med resultater fra tidligere forskning (Skjefstad, 2013; Røysum, 2012 og Fossetøl et.al., 2016). For å overvinne arbeidsmengden jobber informantene ofte overtid, samt forsøker å jobbe ”smartere” for å øke effektiviteten. Jeg har kommet frem til at informantene og deres arbeidskollegaer har dannet en form for *arbeiderkollektiv* (Lysgaard, 2001) med utgangspunkt i deres felles utfordringer. I *arbeiderkollektivet* får informantene omsorg og bekreftelse for sine følelser. Felleskapet bidrar imidlertid i mindre grad til endring av deres arbeidsvilkår. Både arbeidsvilkår og emosjoner som oppstår i den forbindelse blir vedvarende.

I følge Lysgaards (2001) oppstår *arbeiderkollektivet* som et resultat av bedriftens krav om effektivisering og lønnsomhet, og blir i litteraturen oppfattet som en positiv prosess. Dette begrunnes med at *arbeiderkollektivet* innebærer trygghet for de ansatte, og at maktforholdet mellom ansatte og ledelse blir mer balansert. Informantene i min studie bekrefter dette til en viss grad. De forteller om gode arbeidskollegaer som tilbyr hjelp og avlastning i en hektisk arbeidshverdag. Samtidig gir de inntrykk av at de ikke blir avlastet eller hjulpet når de har behov for det, og at de står alene om ansvaret for løse arbeidsoppgaver. Resultatene tyder på at informantene i liten grad ber om hjelp av sine arbeidskollegaer, og at dette kan ha sammenheng med at de prøver å skåne hverandre.

Innen *arbeiderkollektivet* i NAV er det en kultur hvor ansatte tar og løser oppgaver for hverandre. Dette er imidlertid mest vanlig ved sykefravær. I slike tilfeller fordeles brukere og

oppgaver mellom de ansatte som er på jobb. Dette uavhengig om de ansatte som overtar oppgavene har kapasitet til å løse disse.

Lysgaards (2001) med sin noe funksjonalistiske tilnærming beskriver *arbeiderkollektivet* som en "buffer" mellom ansatte og organisasjon. Slik jeg tolker resultatene av egen studie mangler *kollektivet* i NAV en slik buffer- funksjon. *Arbeiderkollektivet* har en felles oppfatning av deres utfordringer, og de viser omsorg for hverandre. Dette kan imidlertid forsterke opplevelse av individuelt ansvar og fører til utvikling av "*en flink pike syndrom*", dvs. ansatte prøver å være hjelpsomme da de har forståelse for hverandres situasjon, samtidig som de jobber hardt for å holde "hodet over vannet" og ikke drukne i arbeidsmengde.

Et annet fenomen som vi kan gjenkjenne i *arbeiderkollektivet* i NAV er det som kalles "*janteloven*". "*Janteloven*" innebærer at en skal tilpasse seg flertallet og ikke innbille seg å være bedre eller klokere enn de andre (Store norske leksikon, 2014). Slik vi husker utsagn fra kapittel 4 hadde en informant god kontroll og oversikt over arbeidsmengde i den perioden hun var nyansatt. Hun mistet motivasjon og mestring i arbeidshverdagen etter at hun tilpasset seg *arbeiderkollektivet*. Hun har blitt det som Lysgaard (2001) definerer som et passivt medlem, det vil si hun følger normer innen *arbeiderkollektivet* uten at hun egentlig deler den samme virkeligheten resten av felleskapet opplever (Lysgaard, 2001).

Data i denne undersøkelsen taler for at jobben som veileder i NAV er emosjonelt belastende, og sjelden gir en opplevelse av mestring. Emosjoner slik informantene beskriver det har innvirkning på deres yrkesutøvelse, og vi ser at de i noen tilfelle bruker ulike forsvarsmekanisme for å distansere seg fra emosjonene. Noen av forsvarsmekanismene som informantene benytter er ansvarsfraskrivelse, rasjonalisering og forskyvning (Håkonsen, 2009). Dette kan tolkes som en instinktiv handling for å beskytte seg selv, men dette gir ikke en varig og positiv effekt da informantene i utgangspunktet ønsker å være engasjert og gjøre en god jobb.

5.1.2 Til slutt

Emosjoner og det emosjonelle arbeidet som informantene utøver i sin stilling som NAV-veiledere viser seg å være svært utfordrende. Jeg sitter med et inntrykk av at informantene klarer å forholde seg til arbeidskrav, og at de som oftest klarer å undertrykke emosjoner som oppstår i forbindelse med arbeidet. Det de imidlertid mangler er redskap for å bearbeide emosjonene som undertrykkes og bli vedvarende.

Ingen av informantene er tilfreds med tanke om en ”følelsesløs” arbeidshverdag.

Utfordringen er imidlertid å føle ”nok” og ikke å føle ”for mye”. Emosjoner kan forklares som en kognitiv og fysiologisk prosess (Flach, 2010). Selv om emosjoner er en naturlig del av sosialarbeiderens yrkesutøvelse har emosjoner som et fenomen fått lite fokus både i utdanning og i arbeidslivet. Sosialt arbeid inkluderer kunnskap fra ulike fagfelt som for eksempel sosiologi, psykologi og jus for å kunne forstå et sammensatt bildet av brukers- og samfunnets utfordringer. Spørsmålet som imidlertid stilles er om faget også bør inkludere kunnskap om emosjoner for å styrke sosialarbeidere i deres praktiske yrkesutøvelse? Det finnes fagfelt som for eksempel kognitiv terapi som fokuserer på en bevisstgjøring av sammenheng mellom tanker, handlinger og følelser, og denne kunnskapen kunne være nyttig for en sosialarbeider, både i forhold til seg selv og bruker.

Utdanningen viser seg å lykkes med å skape sosialarbeiderens profesjonell identitet som inkluderer både sosialfaglig kunnskap, ferdigheter og verdier. Imidlertid ser vi at dette ikke er tilstrekkelig for at sosialarbeidere skal oppleve mestring i sin arbeidshverdag. Sosialarbeidere i min undersøkelse mener at utdanningen ikke har forberedt dem til arbeidslivet. Dette til tross for at utdanningen inkluderer flere praksisperioder. Spørsmålet er om utdanningen egentlig kan forberede studentene på arbeidslivet, og eventuell hvordan, når kombinasjon av teoretisk undervisning og praksis ikke er tilstrekkelig?

Det å legge til rette for gode og trygge arbeidsvilkår for de ansatte faller inn under arbeidsgiveransvaret. Sosialarbeiderne i min undersøkelse gir inntrykk av at de jobber under forhold som fører til emosjonelle belastninger. I følge Indreggard, et. al.(2016) kan emosjonelle belastninger i jobbsammenheng ha negativ innvirkning på helse og er ofte årsaken for sykefravær blant ansatte i helse- og sosialsektoren (STAMI,NOA). På bakgrunn av det kan vi stille spørsmål om arbeidsgivere i større grad bør fokusere på tiltak som kan

forebygge negative konsekvenser av emosjonelle belastninger. Noen arbeidsplasser tilbyr sine ansatte veiledning og samtale hos en ekstern behandler når de har behov for å “snakke ut” om emosjoner. Ingen av NAV-kontorene i min undersøkelse hadde et slik tilbud. Som vi husker bruker ansatte hverandre for snakke om emosjoner og for å dele sin frustrasjon. Selv om dette kan oppleves som nyttig for den enkelte, kan vi stille spørsmål om dette er konstruktivt? Etter slike samtaler blir de negative emosjoner bearbeidet eller forsterket?

Både arbeidsgiver og ansatte bør ha interesse og reflektere over disse spørsmålene.

Min konklusjon er at emosjoner bør få mer oppmerksomhet i sosialt arbeid, og i arbeidslivet generelt. Emosjoner har innvirkning på sosialarbeiderens profesjonelle yrkesutøvelse på ”godt og vond”.

I denne oppgaven hadde jeg fokusert på hvordan emosjoner påvirker og berører sosialarbeidere, men vi ikke kan glemme at brukere også blir påvirket av sosialarbeiderne og deres emosjoner. I motsetning av andre kommersielle serviceyrker har ikke brukere av NAV-tjenester mulighet til å velge et annet selskap. De må forholde seg til NAV, og den veileder som de får tildelt. Et forslag til videre forskning kan derfor være å undersøke hvordan NAV-brukere påvirkes av veilederens emosjoner, og hvilken betydning emosjoner har for samarbeid mellom bruker og veileder.

Resultater fra min undersøkelse antyder at emosjoner og emosjonelle belastninger hos NAV-ansatte er en problemstilling som fortjener mer oppmerksomhet i forskning. Det kunne være interessant å undersøke temaet også ut fra arbeidsgivers ståsted og perspektiv. Hvordan arbeidsgiver gjenkjenner, snakker om og fokuserer på emosjonelle belastninger hos sine ansatte? Formålet med framtidige forskningsprosjektet kan også være å øke kunnskap om tiltak som kan forebygge emosjonelle belastninger og tiltak som kan bidra for at ansatte få bearbeide sine følelser, og får en bedre arbeidshverdag.

7. LITTERATURLISTE

Arbeid – og sosialdepartementet (2002) *Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten* St.meld.nr.14 (2002 – 2003) Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-14-2002-2003-/id196556/sec1>

Arbeid – og sosialdepartementet (2015) *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet* Meld. St. 33 (2015 – 2016) Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/sec5>

Bang S. (2003) *Rørt, ramet og rystet – Faglig vekst gjennom veiledning* Oslo: Gyldendal akademisk

Bendixsen, A. (2019, 05.februar) Randi ble slatt ned på jobb i Nav: “ Det må du bare tåle”, var tilbakemeldinger NRK. Hentet fra: https://www.nrk.no/finnmark/randi-ble-slatt-ned-pa-jobb-i-nav_-_det-ma-du-bare-tale_-_var-tilbakemeldingen-1.14414340

Bergheim B. & Ylvisaker S. (2016) Utvikling av relasjons- og kommunikasjons kompetanse I undervisning av sosiaonomstudenter *Fontene Forskning* 1/ 2016 s.29 – 40.

Berger P.L. & Luckmann T. (2000) *Den samfunnsskapede virkelighet* Fagbokforl. Bergen

Falch, W. (2010). *Står til tjeneste. Emosjonelt arbeide i tjenestemøtet.* (Doktoravhandling) Karlstad: Karlstad University Studies.

Fellesorganisasjonen (FO) (2015). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedager, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere.* FO-kongressen 2015. Hentet fra: <https://www.fo.no/getfile.php/13117351548957631/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Fellesorganisasjonen (FO) (2017) Global definisjon av sosialt arbeid. Hentet fra: https://www.fo.no/getfile.php/1315392-1552640737/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Global%20definisjon%20av%20sosialt%20arbeid_NO.pdf

Fossestøl K., Breit E. og Borg E. (2016) Hvorfor lykkes ikke NAV kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet? *Søkelys på arbeidslivet* 2016 Nr. 01- 02 Hentet fra https://www.idunn.no/spa/2016/01-02/hvorfor_lykkes_ikke_nav-kontorene_med_aa_jobbe_mer_arbeidsre

Føllestad H. (2016) Er emosjonell intelligens viktig i arbeidslivet? *Tidsskrift for Norsk psykologforening, Vol 53, nummer 3, 2016, side 192-199* Hentet fra: <https://psykologtidsskriftet.no/vitenskapelig-artikkel/2016/02/er-emosjonell-intelligens-viktig-i-arbeidslivet>

Glasø, L. (2006). *Affects and emotional regulation in leadersubordinate relationships. The degree philosophiae* (Doktoravhandling). Norway. University of Bergen.

Glasø, L. (2008) Det emosjonelle samspillet i leder-medarbeider-relasjonen. *Tidsskriftet for Norsk psykolog forening*, vol 45, nummer (3), 2008 s. 240-248. Henter fra

<https://psykologtidsskriftet.no/fagartikkel/2008/03/det-emosjonelle-samspeillet-i-leder-medarbeider-relasjonen>

Hansen, F.H. (2016) *Klubbkollektivet; En kvalitativ studie av underordenens kollektiv* (Masteravhandling) NTNU Trondheim Hentet fra <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/2421341>

Haug E. & Paulsen K.M. (2007) *Mellom fag, forvaltning og politikk I helse- og sosialtjenesten : en problembasert introduksjon for studenter* Oslo: Universitetsforlaget

Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*, Berkeley and Los Angeles. University of California Press.

Hutchinson, G.S. (2003) *Modeller i sosialt arbeid* Oslo: Universitetsforlaget

Håkonsen K.M. (2009) *Innføring i psykologi* Oslo: Gyldendal akademisk

Indregard, A. M. R., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2016). *Emotional dissonance and sickness absence: a prospective study of employees working with clients*. International Archives of Occupational and Environmental Health 90(1): 83-92.
Hentet fra: <http://dx.doi.org/10.1007/s00420-016-1176-9>

Janteloven. (2014, 28. desember). I Store norske leksikon. Hentet 11. november 2019 fra <https://snl.no/Janteloven>

Johannesen, A., Kristoffersen, L., Tuft, P.A. (2008). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag as

Kokkinn J. (2008) *Profesjonelt sosialt arbeid* Oslo: Universitetsforlaget

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* Oslo: Gyldendal Akademiske.

Levin, I. (2004) *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget

Lundberg, K.G & Syltevik L.J (2017) Nav og ny kanalstrategi – utfordringer ved digitaliseringa *Statens helsetilsyn: Tilsynsmelding 2017* sider 26- 29 Hentet fra: https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/tilsynsmelding/2017/nav_utfordringer_digitalisering.pdf

Lund, B.H. (1963) *Utdanningen av sosialarbeidere i Norge*. Utredning og forslag. Oslo: Kirke- og undervisningsdepartementet

Lysgaard, S. (2001) *Arbeiderkollektivet: en studie i de underordnedes sosiologi* (3.utg.) Oslo: Universitetsforlaget

Løvik, M. & Skjøsberg, O.H. (2018, 5.november). sensibilitet. I Store medisinske leksikon. Hentet 11. november 2019 fra <https://sml.snl.no/sensibilitet>

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? I P. Salovey & D. Sluyter (red.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.

Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø /NOA (u.å) *Arbeidsmiljøindikatorer* Hentet fra : <https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/helseutfallarbeidsskader/helseplager/> dato 23.10.19

NAV (2013, 24. september) Visjon og verdier . Hentet fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Relatert+informasjon/visjon-og-verdier>

NAV (2017) NAV i tall og fakta 2017. Hentet fra: https://www.nav.no/no/Person/_attachment/538335?_download=true&_ts=167c1877bc8.

NAV (2013, 16.august) Organisering av NAV. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Fakta+om+NAV/organisering-av-nav>

NAV (2019, 4.juli) NAV i tall og fakta 2018 Hentet fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/årsrapport/nav-i-tall-og-fakta>

NAV (2019, 21.januar) Omverdensanalyse 2019 Henter fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Analyser/navs-omverdensanalyse-2019>

Postholm, M.B. (2005). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Repstad, P. (2002) *Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag* Oslo: Universitetsforlaget.

Røysum, Anita (2012). *Sosialt arbeid i nye kontekster. En studie om sosialarbeideres erfaringer med NAV-reformen*. Senter for profesjonsstudier, Høgskolen i Oslo og Akershus.

Skjefstad, N. (2013) Er det rom for sosialt arbeid i NAV? *Fontene forskning* 1/13 s. 76 – 88 Henter fra <http://fonteneforskning.no/pdf-15.19409.0.3.0340dfefe6>

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

Thagaard, T.(2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. (3.utgave) Bergen: Fagbokforlaget.

Weber M. (2000) *Makt og byråkrati : essay om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier* (3.utg.) Gyldendal Oslo

8. VEDLEGG

VEDLEGG 1. Forespørsel om deltagelse i forskningsprosjekt

Jeg er student ved Fakultet for samfunnsfag, Høgskole i Oslo og Akershus, og skal skrive en masteroppgave om tema sosialt arbeid med fokus på emosjoner.

Sosialarbeidere har høyere sykefravær og er oftere utbrent sammenlignet med andre profesjoner. Dette tyder på at flere sosialarbeidere ikke klarer å mestre krav som stilles i arbeidet.

Formålet med min masteroppgave er å avdekke forhold som kan føre til emosjonell belastning hos sosialarbeidere, og undersøke hvilken påvirkning kan emosjonell belastning ha for deres yrkesutøvelse. Jeg ønsker i den forbindelse intervju 5 - 6 sosialarbeidere ansatt i NAV for å få innblikk i deres erfaringer og refleksjoner om tema. Et intervju vil ta cirka 1 – 1,5 timer.

Valg og interesse for tema har sammenheng med min yrkesbakgrunn som veileder i NAV Fredrikstad. For å unngå at undersøkelse påvirkes av nære relasjoner med mine arbeidskolleger ønsker jeg ikke å forske på egen arbeidsplass, og henvender meg derfor til deres kontor.

Min veileder og overordnet ansvarlig for prosjektet vil være Randi Wærdahl Førsteamanuensis i sosiologi, Institutt for sosialfag, Høgskole i Oslo og Akershus, tel.990 20 381.

Deltagelse i prosjektet er frivillig og opplysninger om deg og din arbeidsplass ville anonymiseres. Ingen opplysninger som kunne føre til deres identitet vil derfor ikke lagres. Du har også mulighet til å trekke deg fra prosjektet uten nærmere begrunnelse. I det tilfellet er jeg forpliktet til å slette alle opplysninger om deg.

Det er planlagt at intervjuet tas på bånd, og lagres på PC i tekstform for å gjøre analyse lettere. Det som blir lagret vil ikke inneholde navn på personer eller stede.

Når oppgaven er ferdig skrevet, vil alle opptak og utskrifter av opptak bli slettet.

Oppgaven er planlagt ferdigstilt i november 2016, og intervjuene bør derfor gjennomføres i mars/april 2016.

Håper du finner tema for prosjektet interessant og har lyst til å være med på intervjuet. Du kan også kontakte meg dersom du har spørsmål og eller savner mer informasjon om prosjektet.

På forhånd takk!

Med vennlig hilsen

Adema Kurjakovic

VEDLEGG 2. Intervjuguide

BAKGRUNNSINFORMASJON

1. Jeg ønsker noen grunnopplysninger om deg

- Kjønn
- Alder
- Arbeidserfaring /varighet
- Utdanning/varighet
- Annen arbeidserfaring

GJØR/HANDLINGER

2. Kan du beskrive din arbeidsdag i går?

- Var dette en representativ dag?

3. Hvordan foregår din kontakt med brukere?

- epost
- personlig kontakt
- telefon
- hvilken kontakt foretrekker du best/hvorfor

HÅNTERING AV UTFORDRINGER

4. Kan du beskrive en kontakt/ møte med bruker som du opplevde som utfordrende?

- Hva gjorde du da?
- Kan du beskrive din reaksjon?
- Har du snakket med noe om den erfaringen?
- Har du endret noe på måten du arbeider på etter dette?

5. Hvordan håndterer du vanskelige saker?

VARIASJON OG MENGDE

6. Er det mange slike utfordrende episoder i ditt daglige arbeid?

- Mye av det samme?
- Ulike type utfordringer?

FORHOLD UTENFOR JOBBEN

7. NAV er ofte negativ omtalt i media. Hvordan påvirker dette din situasjon?

8. Tenker du ofte på jobb i fritiden?

- familieliv
- deg som person
- legge jobben fra seg

MOTIVASJON OG FORVENTNINGER

9. Kan du fortelle om din motivasjon for at du søkte jobb på NAV?

10. Hvis du tenker tilbake til studietiden, hvordan har utdanningen forberedt deg til jobb som sosialarbeider i NAV?

AVSLUTNING

11. Hva skal til for at din arbeidssituasjon blir bedre?

12. Til slutt har du noen tanker om tema som du ønsker å dele med meg og som ikke er nevnt før?