

Avdeling for folkehelsefag

Kristin Hafstad

Masteroppgave

”Den friske arbeidsplassen” en salutogen tilnærming til nærvær på arbeidsplassen

”Healthy workplace”

A salutogenic approach to work presence

1MFV202

2018

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

Forord

Arbeidet med denne oppgaven har vært spennende, lærerik og til tider en utfordrende prosess. Det er mange som har bidratt til at denne oppgaven har blitt det den er i dag, og det er derfor flere som fortjener en stor takk.

Først og fremst vil jeg takke alle de som stilte opp til intervju, uten dere, ingen masteroppgave. Og takk til hotelldirektøren som var så positiv fra første stund og la alt til rette for at jeg kunne ta utgangspunkt i nettopp dette hotellet. Og Nordic Choice hotells for informasjon og velvilje.

Jeg vil også takke Stein Egil Kolderup Hervik for god og konstruktiv veiledning. Det er helt utrolig hvor mye et lite ”Bra!” i margin gjør for selvtilliten til en sliten student.

Uten Marianne, min kjære søster, kollega, venn, støttespiller og språkorakel vet jeg ikke om jeg hadde kommet i mål. Takk for at jeg fikk sitte på kontoret ditt, slik at jeg fikk følelsen av å være en del av noe i en ellers så ensom prosess, og at du har gitt meg fri til å bli ferdig med oppgaven. Takk for lunsjer, latter, prat og pingpong-matcher. Og tusen takk for at du har tatt deg tid til å lese igjennom oppgaven, veilede og rette lillesøsters mangelfulle grammatikkunnskaper.

Og sist men ikke minst mine to støttespillere hjemme. Nelly har vært en uendelig kilde til glede og motivasjon gjennom hele året, og Lars som alltid stiller opp og sørger for at jeg har det bra, Tusen takk!

For dere og tusen ganger til.

Innhold

INNHold	II
NORSK SAMMENDRAG	IV
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	V
1. INNLEDNING	1
1.1 PROSJEKTETS FORMÅL OG FORSKNINGSSPØRSMÅL	2
2. BAKGRUNN OG TIDLIGERE FORSKNING	4
2.1. HELSE	4
2.2. ARBEIDSPLASSEN - EN VIKTIG ARENA FOR HELSEFREMMEDE ARBEID	9
2.3. HELSEFREMMEDE ARBEIDSPLASSE ER VIKTIG FOR FOLKEHELSEN	13
2.4. ARBEID SOM HELSEDETERMINANT	15
2.5. PSYKOSOSIALT ARBEIDSMILJØ ER VIKTIG FOR NÆRVÆR	16
2.6. ORGANISERING OG STRUKTUR	18
2.7. NÆRVÆR	19
2.8. HELSEFREMMEDE LEDELSE OG NÆRVÆR	23
2.9. KUNNSKAPSHULL.....	24
3. TEORI	27
3.1. SALUTOGENESEN - HVORDAN HELSE BLIR TIL	27
3.2. JOBBKRAV- RESSURS- MODELLEN	33
4. METODE	39
4.1. OPPGAVENS TILNÆRMING	40
4.2. INTERVJU	41
4.3. KVALITETSVURDERING AV STUDIEN	50
4.4. ETIKK.....	52

5. RESULTAT	54
5.1. SOSIAL STØTTE OG SAMARBEID	54
5.2. TILLIT	58
5.3. ARBEIDSSITUASJON OG OPPGAVER	63
5.4. JOBBENGASJEMENT OG ANSVARSFØLELSE.....	64
5.5. LEDELSE	68
6. DISKUSJON	70
6.1. SOSIAL STØTTE	72
6.2. TILLIT	73
6.3. JOBBENGASJEMENT OG ANSVARSFØLELSE.....	75
6.4. SELVE JOBBEN OG ARBEIDSSITUASJON	77
6.5. LEDELSE	79
7. KONKLUSJON	81
LITTERATURLISTE	83
VEDLEGG 1	88
VEDLEGG 2	91
VEDLEGG 3	93

FIGURER OG TABELLER

Figur 1.....	23
Figur 2.....	43
Tabell 1	37
Tabell 2.....	56

Norsk sammendrag

Bakgrunn: Det blir brukt mye ressurser på å redusere og forstå sykefravær. Tiltak og forskning har tradisjonelt sett hatt et fokus på å redusere risikofaktorer for sykdom og fravær. I nyere tid har det vært en endring mot arbeidets positive sider, hvor det snakkes om å fremme nærvær fremfor å redusere sykefravær. En slik salutogen tilnærming til fraværsutfordringen, hvor fokuset er på hva som fremme helse og nærvær er med på å danne grunnlaget for denne oppgaven. På tross av at tilnærmingen til sykefraværet har endret seg, er det fortsatt få studier som undersøker faktorer som fremmer nærvær og helse på arbeidsplassen. Formålet med oppgaven har vært å undersøke hvilke faktorer som stimulerer til nærvær på en arbeidsplass med lavt sykefravær. Det har blitt tatt utgangspunkt i de ansattes egne opplevelser.

Metode: Det ble benyttet en kvalitativ metode, hvor det ble utført syv samtaleintervju av ansatte ved samme arbeidsplass. Analyse av data ble gjort i tråd med Granheim og Lundmans analysemodell.

Resultat: Gjennom analyse av intervjuene ble det utarbeidet fem kjerne kategorier som hadde betydning for nærværet på arbeidsplassen: Sosial støtte og samarbeid, Tillit, Arbeidssituasjon og oppgaver, Jobbengasjement og ansvarsfølelse og Ledelse.

Konklusjon: Funn i undersøkelsen tyder på at det er flere salutogene faktorer i arbeidsmiljøet som har betydning for nærværet. Det gode samarbeidsmiljøet og støtten informantene opplever å få på jobb, er svært viktig for trivsel og nærvær. Ledelsen er med og bidrar og tilrettelegger for godt samarbeid og stor fleksibilitet på arbeidsplassen, noe som anses som viktige trivsel- og nærværsfaktorer.

Engelsk sammendrag (abstract)

Background: A lot of resources are spent on understanding and prevent sick leave. Research has traditionally focused on reducing risk factors for illness and absence. Recently there has been a change in to the positive aspects of work, where word like presence is used rather than absence. Such a salutogenic approach to the absence challenge, where the focus is on what promotes health, helps to form the foundation for this task. Despite the fact that the approach to sickness absence has changed, there are still few studies that investigate factors that promote presence and health in the workplace. The purpose of the assignment has been to investigate factors that stimulate attendance in a workplace with low sickness absence. It has been based on the employees' own experiences.

Method: A qualitative method was used, where employees at the same workplace conducted seven interviews. Data analysis was done in line with Graneheim and Lundman analysis model.

Result: Through the analysis of the interviews, five main categories were identified that had an impact on the presence in the workplace: Social support and cooperation, Confidence, Work situation and tasks, Job commitment and sense of responsibility and Management.

Conclusion: Findings in the survey indicate that there are several salutogenic factors in the working environment that is important for work presence. Great cooperation skills and social support from colleges and leaders is important for the employee's satisfaction and work presence. The management contributes and facilitates good cooperation and high flexibility in the workplace, which are considered to be important well-being factors.

1. Innledning

Sykefraværsutviklingen har vært økende de siste 30 årene. Nossen og Thune (2009) påpeker at sykefraværet i Norge har økt med 11 prosent siden 1989. Selv om noe av årsaken kan forklares med at det i dag er langt flere yrkesaktive enn tidligere, gir utviklingen likevel et klart bilde av at sykefravær er en utfordring som virksomheter står ovenfor, og som hvert år koster samfunnet enorme summer (Nossen & Thune, 2009).

I Norge i dag ligger det gjennomsnittlige sykefraværet på 6,5 prosent, noe som er en svak oppgang fra året før hvor det lå på 6,4 prosent i følge SSB (2018). Ettersom sykefravær bli brukt som et mål på helsestatus (Niedhammer, Sultan-Taieb, Chastang, Vermeylen, & Parent-Thirion, 2012), er dette urovekkende tall med tanke på den norske folkehelsen.

I Meld.st. 19 (2014-2015) *Folkehelsemeldingen- mestring og muligheter*, legges det stor vekt på at næringslivet er en samfunnsaktør med stor innflytelse på flere områder som berører befolkningens helse, og at de derfor spiller en viktig rolle for folkehelsen (Helse-og omsorgsdepartementet, 2015). En sunn og helsefremmende arbeidsplass er positivt både for arbeidstaker og bedriften, både i forhold til trivsel hos de ansatte og produksjonseffektivitet (Eiken, Tynes, Grimsrud, Sterud, & Aasnæss, 2008).

Å skape trygge arbeidsplasser, som i sin tur fremmer helsen til de ansatte er et viktig ledd i det nasjonal folkehelsearbeidet. I Meld. St. 34 (2012-2013) *Folkehelsemeldingen god helse -*

felles ansvar, understrekes det at næringslivet og regjeringen må samarbeide om å skape sunne og friske virksomheter. Videre hevdes det at arbeidslivet spiller en sentral rolle i å utjevne sosiale forskjeller i Norge. Regjeringen ønsker å inkludere så mange som mulig i arbeidslivet og redusere sykefraværet. Regjeringen utfordrer derfor organisasjoner til å ta større ansvar i folkehelsearbeidet (Helse- og omsorgsdepartementet, 2013).

Arbeidsmiljøloven § 1-1 slår fast at arbeidsmiljøet også skal være helsefremmende «Lovens formål er å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon » (Arbeidsmiljøloven, 2006b). Dermed skal virksomhetene i tillegg til å avdekke risiko og farer, i større grad bygge videre på “de gode erfaringene”, altså de som virker helsefremmende.

For å imøtekomme fraværsproblematikken i et folkehelseperspektiv, hvor formålet ikke bare vil være å redusere fravær, men også fremme helsen, vil det være hensiktsmessig å heller snakke om nærvær på arbeidsplassen (Engstrom & Janson, 2009). Nærvær er et relativt nytt begrep innenfor forskning på arbeidsforhold i Norge. Nærvær kan defineres som den grad ansatte går på jobb, uavhengig om de er syke eller ikke (Skogstad & Einarsen, 2011).

1.1 Prosjektets formål og forskningsspørsmål

Formålet med denne oppgaven er å finne faktorer som stimulerer til nærvær ut i fra medarbeideres egne perspektiver. Derfor har jeg valgt å se nærmere på en bedrift som har

lykkes med å oppnå et høyt nærvær på arbeidsplassen, sett i forhold til gjennomsnittet for sin yrkesgruppe. Jeg ønsker å se om jeg kan finne årsaker til hvorfor nettopp de har lyktes med å holde fraværet nede, slik at vi kan ta lærdom fra det som virker, og dele positive erfaringer som også kan inspirere andre bedrifter.

I denne oppgaven ønsker jeg å undersøke hva ansatte på en såkalt ”en frisk arbeidsplass”, opplever som viktige nærværsfaktorer. Og dermed identifisere, ut fra de ansattes perspektiv, hvilke deler av arbeidsforholdet som oppleves som positive determinanter for helse og nærvær på arbeidsplassen.

Problemstillingen er som følger:

Hvilke faktorer i arbeidsmiljøet oppleves som betydningsfulle for nærvær på arbeidsplassen?

For mange kan begrepet *faktor* oppleves som et kvantitativt begrep da det er mye brukt innenfor matematikken. I denne oppgaven bli begrepet faktor brukt som en medvirkende omstendighet, hvor en faktor kan være et av flere komponenter det må tas hensyn til.

2. Bakgrunn og tidlige forskning

I dette kapitlet vil det bli presentert bakgrunn og dokumenter som foreligger, og som er med på å danne bakteppet for denne oppgaven. Videre vil det bli presentert forskning som er gjort på sykefravær, nærvær og arbeidsmiljø, som er relevant for denne studien. Forskningen vil bli presentert under ulike temaer som kan belyse ulike sider ved problemstillingen. Og helt til slutt vil jeg si noe om kunnskapshullet som denne oppgaven er et ønske om å tette.

Det finnes mye forskning som omhandler sykefravær og arbeidsmiljø. Det meste av forskningen viser seg imidlertid å være knyttet til å avdekke risikofaktorer for sykefravær (Brauchli et al., 2015; Joyce, Pabayo, Critchley, & Bamba, 2010; Nilsson Kerstin, 2009) framfor å finne faktorer som bidrar til økt nærvær. Norge betraktes i dag som et postindustrielt samfunn, som kjennetegnes ved at industrisyssetningen går ned, mens tjenesteytende arbeid i stadig større grad dominerer arbeidslivet. Det betyr også at det ikke lenger er det tradisjonelle HMS arbeidet, hvor det primært har vært fokus å hindre skader på jobb, som er det mest aktuelle. I følge Burgard and Lin (2013) bør også forskningen i større grad fokusere på de positive aspektene ved arbeidet, og hvilke forhold som bidrar til å skape helse, dersom vi skal få tilstrekkelig innsikt i forholdet mellom arbeid og helse.

2.1. Helse

Helse har i alle tider opptatt oss mennesker, og i ulike religioner blir helse løftet frem som belønning, og sykdom som straff. I kunsthistorien er helse knyttet opp mot skjønnhet og

sjelens fred (Medin & Alexanderson, 2000). Forståelsen av helse i dag er et resultat av utvikling av teorier og forståelse av sykdom og helse. I tiden før Kristus hadde Hippokrates (460-370 f.kr) og Platon (428-438 f.kr) teorier om helse og sykdom, og hadde allerede da en holistisk tilnærming til helse. En helhetlig tilnærming som inkluderte omgivelser og balanse i tilværelsen. Mange år etter har vi Vesalius (1514-1564) som var en polsk lege, han la grunnlaget for kirurgi som behandlingsmetode, gjennom å studere anatomi gjennom disseksjon (Medin & Alexanderson, 2000). Derifra startet en utvikling av helsebegrepet i en biomedisinsk retning, som i hovedsak dreide seg om somatikken, hvor helse ble vurdert ut i fra fravær av sykdom. Den biomedisinske retningen er fra 1910 og fram til i dag bedre kjent som skolemedisin (Medin & Alexanderson, 2000).

Forståelse av og diskusjoner om helse har historisk vært preget av to ulike retninger, den biomedisinske på den ene siden og den holistiske på den andre siden. Den holistiske modellen vektlegger et helhetlig syn på helse som innebærer alle aspekter som påvirker oss. Det innebærer at faktorer som bevissthet, syke, tro og forventninger er med på å påvirke helsen, og det legges vekt på at helse er mer enn bare fravær av sykdom. Det legges vekt på at mennesker handler av fri vilje, og at helse er noe som skapes og opprettholdes i dagliglivet (Antonovsky & Sjøbu, 2012). Det biomedisinske perspektivet baserer seg derimot i stor grad på menneskekroppen som et mekanisk system, hvor helse defineres ut i fra fravær av sykdom. Helse handler i stor grad om å avdekke og helbrede faktorer som kan utløse sykkelige prosesser, som for eksempel bakterier, giftstoffer og lignende (Torp, 2013).

I et historisk perspektiv, så kan det se ut som vi i dag begynner å bevege oss tilbake til tiden før Kristus og til Hippokrates og Platons tilnærming til helsebegrepet. Og sammen med den

kunnskapen vi i dag har om kroppens somatiske funksjoner vil de to tilnærmingene til helse sammen gi oss et godt om sammensatt bilde for å kunne forstå og tilnærme oss helsebegrepet på en ny måte.

I forskningen blir gjerne den biomedisinske modellen referert til som den patogene tilnærmingen, hvor patogen blir beskrevet som det som svekker eller tar helse (Antonovsky & Sjøbu, 2012; Geving, Torp, Hagen, & Vinje, 2011; Nilsson Kerstin, 2009; Wiman, Lydell, & Nyholm, 2016). Jeg kommer derfor til å benytte begrepet patogen tilnærming videre i oppgaven. Den patogene tilnærmingen har vært mest fremtredende i forskningen (Engstrom & Janson, 2009). Da det utelukkende ble fokusert på å avdekke risikofaktorer frem til 80- tallet, derfra utviklet det seg en ny forståelse av begrepet helsefremmende arbeid, det begynte i større grad å omfatte sosiale og politiske forhold som kunne påvirke menneskers helse (Torp, 2013). Denne endringen resulterte blant annet i Ottawa- Charteret, som siden har vært med og formet strategier i helsefremmende arbeid. Ottawa charteret er et politisk dokument, og er resultatet av den første helsefremmende konferansen som fant sted i Ottawa i Canada i 1986. Målet for denne konferansen var å bygge opp en helsefremmende politikk på verdensbasis (Ottowa-charter, 1986). Innledningsvis i Ottawa-charteret (1986) understrekes det at helse må implementeres i alle samfunnsledd. Alle samfunnsnivåer har et ansvar for å fremme helse, dermed har helse en klar sammenheng med politikk.

Helsefremmende arbeid beskrives som den prosessen som gjør folk i stand til å ta vare på sin helse, hvor helse ses å være en positiv ressurs i hverdagen som skal kunne bidra til å nå sine mål og øke livskvalitet (Torp, 2013).

Ottawa charteret representerer en salutogen tenkning, som retter søkelyset mot det som bringer helse, og har i stor grad formet vår forståelsen av helsefremmende arbeidsplasser. Likevel har det tatt lang tid før forskningen har tatt en salutogen dreining (Torp, 2013). Salutogen tenkning handler om de forholdene som styrker eller fremmer helse, være seg psykologiske eller strukturelle forhold som bidrar til positive opplevelser i hverdagen. Salutogen tenkning står derfor i kontrast til den patogene tenkningen som beskrevet tidligere. Mest oppmerksomhet har dette fått i Sverige, som kan sees på som et foregangsland innenfor den salutogene forskningen, og helsefremmende arbeid (Engstrom & Janson, 2009).

Ottawa-charteret bidrar til å flytte fokuset fra patogen til salutogen tenkning, og fra individuell adferd til mer sosiale og strukturelle nivåer. Dermed blir de områdene og settingene vi lever vårt dagligliv i arenaer for helsefremmende arbeid (Ursin, Borgen, Kymre, & Robertson, 2017).

De fem hovedpunktene i Ottawa-charteret er kort oppsummert:

- *Å bygge opp en sunn helsepolitikk* – det vil si ”plassere ’helse’ på sakslisten til de bestemmende organer på alle områder og nivåer”.
- *Å skape et støttende miljø* – ”helsefremmende arbeid skaper leve- og arbeidsforhold som er trygge, stimulerende, tilfredsstillende og trivelige”.
- *Å styrke lokalmiljøets muligheter for handling* – ”helsefremmende arbeid skal styrke lokalsamfunnet når det gjelder å prioritere, avgjøre, planlegge tiltak og gjennomføre dem for å kunne oppnå en bedre helse”.

- *Å utvikle personlige ferdigheter* – ”helsefremmende arbeid skal støtte personlig og sosial utvikling ved å sørge for informasjon, helseopplysning og kunnskap om mestringsteknikker”.
- *Å tilpasse helsetjenesten* – ”helsesektorens rolle må i økende grad bevege seg i en helsefremmende retning, utover ansvaret for å yte kliniske og kurative tjenester” (Helsedirektoratet, 2018).

Ottawa-charteret er derfor et viktig utgangspunkt for utviklingen av settingstilnæringer innenfor helsefremmende arbeid. En slik settingstilnærming handler om å ta utgangspunkt i naturlige situasjoner som arbeidsplass, kommune eller skole og jobbe helsefremmende innenfor disse rammene (Helsedirektoratet, 2018). Disse settingstilnærmingene vil bli nærmere introdusert i kapittel 2.3.

Verdens helseorganisasjon nyanserte sin helsedefinisjon på bakgrunn av Ottawa-charteret. Tidligere ble helse definert som ””. Dette var svært omdiskutert ettersom mange syntes helse ble uopnåelig fordi fullstendig psykisk, fysisk og sosialt velvære er sjeldent, eller aldri vedvarende. Etter Ottawa-charteret ble definisjonen moderert til ”” Med den nye definisjonen legges det altså vekt på at helse er en ressurs (Medin & Alexanderson, 2000). En definisjon som legger vekt på at helse er en ressurs og ikke et mål i seg selv. Det fokuseres på å skape og opprettholde helse i dagliglivet, og de omgivelsene som man omgis.

Det finnes mange definisjoner på helse, og ulike fagfelt bruker gjerne ulike definisjoner. Begrepsavklaringer og definisjoner er svært viktige fordi tiltakene rettet mot helse i stor grad bestemmes ut i fra hvordan vi definerer helse. Helse trenger ikke å ha kun én definisjon i følge Mittelmark (2012), som hevder at helse bør defineres ulikt avhengig av hva som er

målet og hvilken setting man arbeider med å fremme helse. I nyere tid har det kommet flere definisjoner på helse som legger vekt på at helse er knyttet til en subjektiv opplevelse, være seg lykke, velvære, livskvalitet og engasjement (Nordenfelt, 2001).

I denne oppgaven har jeg begrenset settingen til arbeidsplassen, i henhold til Ottawa-charteret (1986) som hevder at helse skapes og leves av mennesker i hverdagslige settinger, ønsker jeg å avgrense definisjonen til å gjelde arbeidshelse.

Huber et al. (2011) forslag til definisjon på helse er en definisjon som er i tråd med et holistisk syn på helse, hvor evne til mestring og motstandskraft, sammen med integritet og følelse av velvære står sentralt: «The ability to adapt and self manage»

2.2. Arbeidsplassen - en viktig arena for helsefremmende arbeid

Begrepet helsefremmende arbeid oppleves for mange som uklart, og dette henger sammen med hvordan helse defineres. Jeg er fortrolig med Ottawa-charterets (1986) tolkning av begrepet helsefremmende arbeid, som vektlegger de forutsetningene som gjør mennesker i stand til å ta vare på egen helse og hvor helse ses på som en ressurs i hverdagen.

Det som gjør arbeidsplassen så unik som en arena for helsefremmende arbeid er at en svært stor del av befolkningen er arbeidstakere, som i sin tur gjør at en arbeidsplass favner de aller fleste av oss i lengere perioder av livet (Torp, 2013). I følge Verdens helse organisasjon (1995) tilbringer femtiåtte prosent av hele verdens befolkning en tredjedel av livene sine på arbeidsplassen, det sier noe om arbeidsplassens unike arena for folkehelsearbeid.

For å tydeliggjøre og å skape en felles forståelse om hva som kjennetegner en helsefremmende arbeidsplass i Norge, ble det arrangert en konferanse av Statens arbeidsmiljøinstitutt i samarbeid med LO, NHO, arbeids- og administrasjonsdepartementet og helsedepartementet. Deltakerne var ansatte og ledere i norske virksomheter og representanter for arbeidslivets organisasjoner. Sammen skulle de gi innhold til begrepet ”helsefremmende arbeidsplasser” – Lillestrømerklæringen. Det er et dokument som har til hensikt å skape et felles forståelsesgrunnlag og om å forbedre det fysiske og organisatoriske arbeidsmiljøet. Erklæringen er ment å være et grunnlagsdokument for virksomheter i arbeidet med å skape et helsefremmende arbeidsmiljø.

Lillestrømerklæringen (2002) overordnede mål er «Å skape arbeidsplasser som gir alle mulighet til å bruke sine ressurser og derigjennom bidra til verdiskapning og sunne, levedyktige virksomheter». Lillestrømerklæringen er en utvidelse av det tradisjonelle forebyggende HMS arbeidet. Det handler ikke om trening i arbeidstiden eller frukt på kontoret, men mer om sentrale forhold som må være på plass for å danne et grunnlag for arbeidsplasser som skal fremme helsen. Erklæringen legger vekt på at deltakerstyrte prosesser hvor hver enkeltes behov, ressurser og potensial tas hensyn til, er det som skaper grunnlaget for en helsefremmende arbeidsplass (Lillestrømerklæringen, 2002).

De kom blant annet frem til at det som kjennetegner en helsefremmende arbeidsplass er:

- lederskap som er tilstedeværende og tilretteleggende
- lederskap som fremmer romslighet, takhøyde og frihet til å tenke annerledes
- Felles og synlig verdigrunnlag som skaper identitet og stolthet
- Åpenhet for mangfold og våre menneskelige ulikheter
- At alle opplever mestring i arbeidet og eierskap til resultatene gjennom tilbakemeldinger fra kunder og brukere
- Hensyn til hele mennesket med utgangspunkt i individuelle behov og livssituasjoner
- Fysiske omgivelser som løfter oss, gjør oss glade og skaper arenaer å være sammen i
- Mulighet for personlig og faglig utvikling og læring i arbeidet

(Lillestrømerklæringen, 2002).

En arbeidsplass som gjør individer, grupper og organisasjoner i stand til å øke kontrollen over faktorer som påvirker helse vil virke helsefremmende (Lillestrømerklæringen, 2002).

Det handler om å skape et miljø som styrker og utvikler de ansattes helse. For å lykkes må alle nivå i organisasjonen inkluderes, både organisatoriske/ administrative, tekniske og det psykososiale arbeidsmiljøet (Dahl, Wel, Harsløf, & Norge, 2010). Et ensidig fokus på de ansatte og deres livsstilsvaner er ikke hensiktsmessig for å skape et helsefremmende miljø. I arbeidet mot å skape et helsefremmende arbeidsmiljø må helse sees på som noe mer enn bare fravær av sykdom, fordi at det som svekker helsen ikke nødvendigvis er det samme som styrker helsen i andre enden (Torp, 2013). Helsefremmende arbeid handler helt enkelt om å søke etter salutogene faktorer.

Akkurat hvilke mekanismer som skaper en helsefremmende arbeidsplass er svært komplekst, fordi alle arbeidsplasser er ulike og derfor finnes det ikke et enkelt svar. Ulike teorier argumenterer for at enkelte aspekter ved arbeidsmiljøet påvirker oss i stor grad (Antonovsky & Sjøbu, 2012; Bakker & Demerouti, 2008). Det som går igjen hos de fleste i en eller annen form er graden av krav og kontroll individet opplever på arbeidsplassen, sentralt i teorien og i forskningen er individets mulighet til å påvirke sin egen arbeidshverdag svært sentralt. Joyce et al. (2010) konkluderer i sitt review med at fleksibilitet i arbeidet, som muligheten for å i en vis grad planlegge selv når og hvordan oppgaver skal bli utført har en positiv effekt på helsen. Mens tidspress og ufrivillig midlertidige kontrakter korrelerte med negative helseeffekter og fravær. Jeg kommer til å gå nærmere inn på to ulike teorier som jeg mener kan være interessant og drøfte resultatene i lys av.

I motsetning til det tradisjonelle helse, miljø og sikkerhets (HMS) arbeidet hvor det først og fremst fokuseres på sykdom og helseplager, vektlegger det helsefremmende arbeidet positive begreper som velvære og personlig utvikling, (Torp, 2013). Grabovac og Mustajbegovic (2015) hevder at organisasjoner som fokuserer på forebygging fremfor å bekjempe konsekvensene er de som fremmer helse. Videre uttrykker de at ansatte i stabile jobber, med høy grad av autonomi og en god balanse mellom krav og kontroll opplever mindre stress og er mer tilfredse.

Sykefravær koster samfunnet og bedrifter millioner hvert år (Odeen et al., 2013), Gjennom å fokusere på helsefremmende arbeidsmiljø vil nærværet styrkes, man får friske og mer

produktive ansatte som til sammen vil spare samfunnet for mye penger og ressurser (Wiman et al., 2016). Altså en vinn-vinn for samfunnet, organisasjonen og individer.

2.3. Helsefremmende arbeidsplasser er viktig for folkehelsen

Sett i et folkehelseperspektiv er arbeidsplassen en viktig arena for å fremme helse (World Health organization, 2010). Helsefremmende tiltak på arbeidsplassen styrker ansattes helse, og studier viser at slike tiltak gjør at ansatte opplever færre plager og har sjeldnere behov for legehjelp (Wiman et al., 2016). På tross av dette er det et begrenset fokus på helsefremmende tiltak i arbeidslivet, stort sett fokuseres det på å redusere risikofaktorer og endre individuelle livsstilsfaktorer som røyking, alkohol, trening og lignende, fremfor å fokusere på tiltak som kan fremmer god helse (Torp & Vinje, 2014; Wiman et al., 2016).

Tradisjonelt sett har folkehelse dreid seg om fysisk helse, men i de siste fem årene har myndighetene og verdens helse organisasjon i større grad begynt å inkludere psykisk helse. I Meld. St. 19 (2014-2015) Folkehelsemeldingen-Mestring og muligheter, er psykisk helse ett av tre prioriterte områder og det presiseres at psykisk helse skal integreres som en likeverdig del av folkehelsearbeidet. I forskningen argumenteres det mye for at arbeid og arbeidsmiljø har en stor påvirkning på individers mentale helse. Først og fremst har det vist seg at det å være i arbeid er bra for den mentale helsen, men også at faktorer innenfor arbeidsmiljøet kan både styrke og svekke individers psykiske helse (Fugelli & Ingstad, 2014). På dette området kan helsefremmende arbeidsplasser spille en betydelig rolle for å imøtekomme denne

folkehelseutfordringen. Også i arbeidet med å jevne ut sosiale forskjeller og ulikheter i helse er arbeid en nøkkelfaktor for å lykkes (Helse-og omsorgsdepartementet, 2015).

Som nevnt tidligere så hevdes det i Ottawa-charteret at helse skapes av mennesker i hverdagslivets settinger (Ottawa-charter, 1986). De tre settingene som ofte blir nevnt innen helsefremmende arbeid er:

- tematilnærming (røyking, kosthold og lignende)
- målgruppetilnærming (barn, unge og eldre)
- settingstilnærming (skole, arbeidsplasser, nærmiljø og lignende.) (Torp, 2013).

En setting er altså de miljøene eller områdene vi skaper og lever i, da er det også i disse settingene problemer oppstår og løse (Dyment, Emery, Doherty, Moir, & Frenidin, 2014).

Denne oppgaven vil befinne seg under settingstilnærming hvor arbeidsplassen er settingen som helse og nærvær skal sees i. Ved å bruke slike settingstilnærminger i det helsefremmende arbeidet flyttes fokuset fra enkeltindividers adferd, slik som kosthold og andre livsstilsvalg og over til grunnleggende miljømessige determinanter (Torp, 2013). I dette tilfellet vil den miljømessige determinanten være arbeidsmiljøet. Det legges vekt på at både utfordringen og løsningen befinner seg i de fysiske, sosiale og organisatoriske forholdene i arbeidsmiljøet, gjennom å gjøre endringer i disse settingene legges forholdene til rette for varige endringer i folks helse (Torp, 2013).

2.4. Arbeid som helsedeterminant

Arbeid er viktig for helsen. Studier har vist at mennesker med en betalt jobb er sett å ha en generelt bedre helsestatus enn arbeidsledige, det gjelder også de som jobber uten å motta lønn, for eksempel frivillige (Burgard og lin, 2013). Arbeidsplassen kan i stor grad påvirke menneskers helse, og helsetilstanden blir i stor grad påvirket av de forhold som de omgir seg i. Fugelli og Ingstad (2014) påpeker at arbeidsgiver er forvaltere av viktige helsekilder, og at arbeidsplassen er en arena hvor helse både kan bygges, men også rives.



Figur 1 Dahlgren og Whiteheads modell for helsedeterminanter (Dahlgren & Whitehead, 1991).

Figur 1 gir et bilde på ulike faktorer som påvirker helsen. Hvert lag i figuren ovenfor viser ulike helsedeterminanter fra biologiske og genetiske faktorer til livsstil, samfunns, arbeid og nærmiljø og kulturelle faktorer, hvor alle påvirker helsen i ulik grad. Denne modellen er et tydelig bilde på at helse og livskvalitet påvirkes av mange ulike faktorer. At arbeid er en viktig helsedeterminant kommer tydelig frem i det grønne laget, det å ha en betalt jobb påvirker levevilkårene i veldig stor grad og er derfor viktig for alle de nevnte faktorene i det grønne laget.

Selv om det er stor enighet om at det å være i arbeid kan ha positiv innvirkning på helsen, og at arbeid i seg selv er en viktig helsedeterminant, så er det fortsatt en realitet at arbeidsplassen også kan påvirke de ansattes helse negativt. Trygstad (2006) gjennomførte en undersøkelse blant 450 norske bedrifter fra ulike næringer, der svarte 28 prosent av lederne at en svært eller ganske stor andel av sykefraværet skyldes forhold på arbeidsplassen.

2.5. Psykososialt arbeidsmiljø er viktig for nærvær

Mange nærværsfaktorer har vist seg å henge tett sammen med det psykososiale arbeidsmiljøet på en arbeidsplass (Niedhammer et al., 2012). Labriola og Lund (2007) fant i sin studie at 40 prosent av alle langtidssykemeldte i Danmark skyldtes forhold i arbeidsmiljøet. Trivsel og sosial støtte har vist seg å være en viktig motstandsressurs og er viktig for ansattes nærvær (Engstrom & Janson, 2009; Schell E, 2012).

Det spekuleres i om det “nye” arbeidslivet, hvor det i større grad dreier seg om tjenesteytende arbeid fremfor produksjon, medfører større krav til effektivitet, lønnsomhet og beherskelse av ny teknologi, og at alt dette kan tenkes å bidra til et mer krevende psykososialt miljø (Dahl et al., 2010). I Europa er psykisk helse den største årsaken til sykefravær. Til sammen gjør dette psykososiale arbeidsfaktorer svært aktuelle i tiden fremover (Grabovac & Mustajbegovic, 2015)

Det finnes ingen felles og entydig definisjon på psykososialt arbeidsmiljø i litteraturen (Skogstad, 2003). Statens arbeidsmiljøinstitutt (2008, side 9) beskriver psykososialt arbeidsmiljø som ”de sosiale og psykologiske forholdene som mennesker opplever på arbeidsplassen”. Respekt og mellommenneskelig støtte er avgjørende faktorer for det psykososiale arbeidsmiljøet. For eksempel vil det å få sosial støtte fra leder og medarbeidere, samt å ha muligheter til å påvirke beslutninger på egen arbeidsplass påvirke ansattes subjektive opplevelse av det psykososiale arbeidsmiljøet (Eiken et al., 2008).

I arbeidsmiljølovens kapittel 4 bli det beskrevet flere jobbkraav som bør være til stedet for å skape et godt psykososialt arbeidsmiljø:

- muligheter for selvbestemmelse og faglig ansvar
- unngå ensidig gjentakelsesarbeid
- unngå arbeid som er styrt av maskin eller samlebånd
- muligheter for variasjon
- skape sammenheng mellom enkeltoppgaver
- kontakt mellom kolleger og arbeidskamerater

- mulighet for å holde seg orientert om produksjonskrav og resultater

(Arbeidsmiljøloven, 2006b)

Hvordan mennesker opplever og tolker omgivelsene på arbeidsplassen kan variere, og tidligere erfaringer og personlige egenskaper påvirker hvordan vi oppfatter omgivelsene rundt oss (Eiken et al., 2008). Det psykososiale arbeidsmiljøet er en del av alle bedrifter og alle typer arbeidsplasser, og hva det er som påvirker et i negativ eller positiv retning varierer.

Innenfor det psykososiale arbeidsmiljøet har fokuset på stress og utbrenthet vært dominerende (Bjørnstad, 2015). I senere tid hevder mange forskere at det vil være mer nyttig for enkeltindivider og bedrifter å se på de positive arbeidsrelaterte tilstander, og eksempler på det kan være jobbengasjement, autonomi eller sosial støtte (Bjørnstad, 2015).

2.6. Organisering og struktur

Det organisatoriske arbeidsmiljøet handler om den delen av arbeidsmiljøet som går på oppgavefordeling, medvirkning og innflytelse på egen arbeidssituasjon (Joyce et al., 2010). Man kan si at det organisatoriske arbeidsmiljøet direkte påvirker det psykososiale, fordi det i stor grad påvirker trivsel på arbeidsplassen (Wilson G Mark, DeJoy M David, Vandenberg J Robert, Richardson A Hettie, & Allison, 2004). Innflytelse på egen arbeidssituasjon og oppgavefordeling henger tett sammen med muligheter for faglig og personlig utvikling, trivsel og de mellommenneskelige relasjonene med ledere og kolleger (Nilsson Kerstin, 2009).

Når det gjelder hvordan arbeidstider kan påvirke helsestatus, fant Joyce et al. (2010) i sitt review at fleksible arbeidstider som igjen gir en følelse av økt kontroll er sett å ha positiv effekt på helsen til de ansatte. Forskning som er gjort på arbeidsplasser under endring viser at det å være fornøyd med arbeidsplass og yrke har stor betydning for arbeidshelsen (Aronsson & Lindh, 2004), samt følelse av kontroll på arbeidsplassen (Bond & Bunce, 2001). En studie fant færre risikofaktorer hos ansatte i bedrifter med en stabil økonomi og hvor den generelle organiseringen var stabil (Westerlund, Theorell, & Alfredsson, 2004).

2.7. Nærvær

I takt med at forskningen har fått en mer salutogen tilnærming har ord som nærvær, langtidsnærvær og sykenærvær blitt mer fremtredende, og forskes på i større grad nå enn tidligere (Nilsson Kerstin, 2009). Ved å fokusere på nærvær og mestringsressurser søkes det etter forklaringer på hva det er som drar oss mennesker i en positiv retning, fremfor risikofaktorer for sykdom. En slik tankegang samsvarer med Antonovsky's salutogene tankesett. Selv om dette er en annerledes måte å tenke på i forhold til den tradisjonelle sykefraværstilnærmingen, er den mer i tråd med et folkehelseperspektiv. Det å forske på hva som gjør at noen *ikke* har sykefravær, kan være relevant for å forstå hvorfor andre *har* sykefravær (Engström & Janson, 2009).

Sammenhengen mellom nærvær og god helse har vist seg og sprike, og derfor anbefaler Engström og Janson (2009) at det bør forskes mer på hvordan enkelte nærværsfaktorer

påvirker helsen. Etter 2009 har det blitt publisert forskning som underbygger at nærvær og helse korrelerer positivt (Aronsson, Gustafsson, & Mellner, 2011; Schell E, 2012), Schell E (2012) fant i sin studie at ansatte med høy tilstedeværelse opplever færre fysiske plager og bekymring for egen helse. I tillegg rapporterer de om bedre søvn enn de med høy fravær, støtte blant sine overordnede og at de opplever å ha innflytelse på arbeidsplassen. Men hvilke spesifikke nærværsfaktorer som påvirker helsen i større eller mindre grad er det fortsatt usikkerhet rundt (Engstrom & Janson, 2009).

Det er viktig å skille mellom positivt og negativt nærvær. Ikke alt nærvær er positivt, for eksempel vil nærvær på grunn av nærværspres kunne skape et negativt sykenærvær som vil være uheldig både for organisasjonen og individet (Johnsson, et al, 2007). Negativt sykenærvær kan også være et resultat av lojalitet, som for eksempel det å slite seg igjennom en dag på jobb, når man egentlig burde være hjemme fordi de ansatte føler at ingen kan erstatte dem, f.eks. av plikt for pasient, elever, medarbeidere og lignende (Johnsson, Dahl, Rexed, & Lugn, 2006)

Det bør etterstrebes et miljø med langsiktig nærvær, som på sikt fremmer god helse hos de ansatte Wiman et al. (2016) hevder at negativt sykenærvær kan ha en større kostnad for bedrifter enn fravær. Senter for psykisk helse i England anslår at sykenærvær som skyldes dårlig mental helse alene, koster hele 15,1 milliarder pund i året (NICE, 2015). Kort sagt er det er ønskelig med et engasjert og friskt nærvær fremfor en uengasjert tilstedeværelse. Grunnen til at det negative sykenærværet koster så mye er at det kan ta lengere tid å bli frisk og helsen svekkes ytterligere samtidig som trivselen svekkes. I verstefall kan det resultere i at produksjon eller kvalitet på arbeidsplassen svekkes. (Miraglia & Johns, 2016).

Å jobbe med nærvær er noe som må gjøres varsomt, fordi økt nærvær gir ingen mening hvis folk kommer syke på jobb i frykt for konsekvenser for seg selv eller arbeidsplassen. Blir nærværspresset for stort kan det tenkes at det blir brukt feriedager eller oppspart avspasering fremfor å ta ut berettigede sykedager, og dette vil gi et uriktig bilde over fraværstatistikken, hvor de ansatte står i fare for å miste verdifulle fridager bare for å imøtekomme målet om lavt sykefravær.

Sykenærvær trenger dermed ikke å være negativt, for eksempel i situasjoner hvor en arbeidstaker opplever å ha motivasjon til å bidra på arbeidsplassen på tross av redusert arbeidskapasitet så kan arbeidsplassen legge til rette for at den ansatte kan jobbe. En bedrift må alltid planlegge ut i fra at ikke alle alltid kan fungere hundre prosent, og legger man ikke opp til det så kan de taper mye arbeidskraft i følge Johnsson et al. (2006). I mange tilfeller kan tilrettelegging eller redusert stilling for en periode være en bedre løsning er en hundre prosent sykemelding (Johnsson et al., 2006)

Det har blitt satt inn store ressurser for å imøtekomme fraværutfordringen og styrke nærværet fra myndighetenes side. Det har blant annet blitt utarbeidet en samarbeidsavtale om et inkluderende arbeidsliv (IA –avtalen), som ble iverksatt i 2001. Avtalen bygger på samarbeid og tillit mellom myndigheter, arbeidstaker og arbeidsgiver med formål om «å bedre arbeidsmiljøet, styrke jobbnærværet, forebygge og redusere sykefravær og hindre utstøting og frafall fra arbeidslivet». Deltakelsen er frivillig så det er opp til arbeidsgivere om de ønsker å delta, dersom de ønsker å delta forplikter arbeidsgiver seg til å jobbe med en

rekke tiltak innenfor arbeidsmiljø og sikkerhet, samt at alle ansatte får en utvidet egenmeldingsordning på til sammen 24 dager per år. Hvorvidt IA-avtalen har vært en suksess er svært omdiskutert. En rapport fra SINTEF (2013) stemplet avtalen som mislykket i sin rapport, hvor evalueringer peker på at IA-avtalen ikke har hatt den ønskede effekten (Ose, 2013).

Ose (2013) påpeker i evalueringsrapporten om IA-avtalen at det trenges systematisk kartlegging av hvilke virkemidler som virksomhetene trenger for å styrke nærværet hos sine arbeidstakere. Tiltak for å redusere sykefraværet koster mye penger og ressurser, og dersom vi skal lykkes bedre i fremtiden, trenger vi å identifisere konkrete faktorer som er gunstig for å øke nærværet, og redusere sykefraværet (Wilson G Mark et al., 2004). For å måle virkning og resultater av intervensjoner på ulike arbeidsplasser trengs det testbare modeller. Mangelen på slike testbare metoder resulterer i sprikende og varierte resultater, og derfor er det utfordrende å peke på hva som har effekt og ikke (Steen Rostad, Milch, & Saksvik, 2015).

Forskere er enige om at det er et behov for å utvikle etterprøvbare og testbare modeller, slik at vi kan danne oss en oppfatning om hvilke intervensjoner som det bør fokuseres på, og hvordan vi kan måle effekten av disse (Steen Rostad et al., 2015).

2.8. Helsefremmende ledelse og nærvær

Virksomheter forholder seg ulikt til sykefraværproblematikken. Fokus på å redusere risiko for sykdom og skade er fortsatt mest fremtredende, og ikke og ikke like mange er bevisst på helsefremmende tiltak og tiltak som skal fremme nærvær (Engstrom & Janson, 2009; Nilsson Kerstin, 2009; Torp & Vinje, 2014). Arbeidsmiljøloven legger visse føringer i form av at den fastslår at alle har krav på en helsefremmende arbeidsplass og et inkluderende arbeidsliv (Arbeidsmiljøloven, 2006b), men det er likevel opp til hver enkelt bedrift hvordan de velger å imøtekomme arbeidsmiljølovens føringer.

Helsefremmende ledelse er en forutsetning for å sikre godt arbeidsmiljø hevder Førsteamanuensis Christensen (2015) fra Psykologisk institutt ved NTNU. For at arbeidsplassen skal fremme nærvær og være en arena for helsefremming er det avgjørende at ledelsen motiverer og engasjerer seg for å implementere helsefremmende verdier og tiltak på arbeidsplassen (Wiman et al., 2016). Det er en holdning og bevissthet som bør være til stede i alle ledd av organisasjonen. For lite kunnskap og motivasjon er en utfordring når helsefremmende tiltak skal iverksettes. Det er derfor lett at helsefremmende tiltak nedprioriteres, og blir ikke gjennomført på en adekvat måte (Wiman et al., 2016). I ledelsesbloggen understreker førsteamanuensis Christensen (2015) at det i starten vil koste en del ressurser og innsats fra ledelsen når det skal iverksettes helsefremmende strategier og holdninger. Og hun spør seg, når man vet at dette gir friske og produktive medarbeidere, med høyere tilstedeværelse, «hvordan har vi da råd til å la være?».

Karasek (1990) hevder at ledere må skape et arbeidsmiljø hvor de ansatte opplever en balanse mellom krav og kontroll, samtidig som det må være rom for utvikle seg. Studier har vist at dersom de ansatte får tilstrekkelig støtte fra leder, vil de også være mer tilfreds med jobbsituasjonen (Aronsson & Lindh, 2004). Flere forskere foreslår at ledere bør delegere makt nedover i organisasjonen og være mer støttende ovenfor sine arbeidstakere slik at ansatte kan være med på å påvirke sin egen hverdag (Wreder, Gustavsson, & Klefsjö, 2008). En suksessfaktor har vist seg å være å ha et holistisk syn på arbeidsmiljø og produktivitet, slik at man kan fokusere på tiltak som øker trivsel og produktivitet (Engstrom & Janson, 2009).

2.9. Kunnskapshull

For å imøtekomme Arbeidsmiljøloven (2006a) som beskriver at arbeidsmiljøet skal vær helsefremmende, hevder Lindberg og Vingård (2006) at det trengs mer kunnskap om hva som kjennetegner et godt arbeidsmiljø. Det er fortsatt ufullstendig forskning på det området som omhandler arbeidsmiljøets ”positive områder” slik at det i større grad kan skapes et bilde av hva som kjennetegner det gode arbeidsmiljøet, og den friske arbeidsplassen.

Forskning på sykefravær har i mange år gjort et stort og viktig arbeid, derfor har vi god kunnskap om risikofaktorer i arbeidslivet og hva som potensielt svekker helsen. Denne kunnskapen lar seg derimot ikke direkte overføre til forskningen som omhandler nærvær. For å fremme nærvær er det ikke nok å bare redusere risikofaktorene. I forskningsrådets (2007) program *Sykefravær, arbeid og helse* skriver de at arbeidsplassen kan påvirke helsen

positivt og at det er behov for mer kunnskap om hvilke faktorer som fremmer helse og nærvær på arbeidsplassen, det hevdes at en slik kartlegging kan gjøre det mulig og rette tiltak spesifikt mot disse områdene.

Det som kan være noe av grunnen til at det eksisterer lite kunnskap om de positive aspektene ved arbeidsmiljø, er som nevnt at det patogene perspektivet har dominert. Samtidig er det vanskelig å finne konkrete nøkkelfaktorer som gjelder for alle innenfor et så komplekst tema som arbeidsmiljø. Det vil være mer hensiktsmessig å samle tilstrekkelig med data slik at det sammen kan danne en profil, for å skape et realistisk bilde av virkeligheten slik at kunnskapen bli mer generaliserbar (Lindberg & Vingård, 2006).

På grunn av mangel på testbare modeller er det vanskelig å finne en felles plattform, og dermed blir definisjonen av ”friske organisasjoner” eller god arbeidshelse svært komplekst, og skaper derfor begrenset fremgang innen temaet i følge Wilson G Mark et al. (2004) .

Det er bred enighet om at organisatoriske og psykososiale forhold på arbeidsplassen har innvirkning på de ansattes helse og sykefravær og nærvær (Anger et al., 2015), mens det fortsatt er mangelfull kunnskap når det kommer til å identifisere spesifikke nærværsfaktorer. Det ble funnet få studier som gikk på å finne nærværsfaktorer, og enda færre studier som identifiserer spesifikke faktorer som fremmer helse.

Jeg finner det interessant å se nærmere på hvilke faktorer som fremmer nærvær, hvor

arbeidsplassen er valgt som arena. Wiman et al. (2016) etterspør et mer salutogent perspektiv i fremtidig forskning slik at man kan få en større innsikt i hva det er som bidrar til å fremme helse på arbeidsplassen. Gjennom å identifisere nøkkelfaktorer som er viktig for ansattes nærvær vil man mer effektivt kunne forebygge sykefravær og fremme helsen hos de ansatte.

3. Teori

Valget av teori er preget av et positivt syn, altså hva som påvirker helsen positivt, fremfor å avdekke risikofaktorer og årsaker til sykdom. Denne oppgaven ønsker å finne salutogene faktorer, altså faktorer som fremmer nærvær og helse. Det vil i tillegg bli presentert noe forskning som omhandler de aktuelle teoriene i hvert av delkapitlene.

3.1. Salutogenesen - hvordan helse blir til

Sosiologen Aron Antonovsky beskriver salutogenesen som aktiviteter som styrker og fremmer helse hos den enkelte. Salutogenese defineres som "Tilblivelse av helse", og det innebærer å fokusere på de aspektene som bidrar til en bedre helse, og hvordan disse kan styrkes (Antonovsky & Sjøbu, 2012). Den salutogene tenkemåten avviser at mennesker enten er friske eller syke, men argumenterer heller for at helse befinner seg på et kontinuum mellom helse og uhelse, hvor fullstendig sykdom og fullstendig helse befinner seg på ytterpunktene. Hvor man befinner seg på skalaen gjenspeiler graden av helse. Videre er fokuset på hvilke faktorer som opprettholder ens plassering på kontinuumet, eller hva som skal til for å forbedre helsen (Antonovsky & Sjøbu, 2012).

Eksempel på salutogene faktorer kan være gode samtaler, kunst, musikk, natur, kvalitetstid med familie eller venner, altså det vi tar for oss som gjør at vi øker trivsel og indre glede, og dermed bidrar til god helse. Dette står i kontrast til den patogene tilnærmingen som omfatter de sykdomsfremkallende faktorene, det kan for eksempel være forurensning, mettet fett,

virus og bakterier (Tellnes, Flotve, Larsen, Tellnes, & Nature-Culture-Health, 2006). Antonovsky mener på ingen måte at den ene tilnærming kan erstatte den andre, han ønsker heller å skape et mer likeverdig forhold mellom den salutogene og den patogene tilnærmingen (Antonovsky & Sjøbu, 2012).

Salutogenesen har som mål og utforme og fremme teori om mestring. Ut i fra det springer opplevelsen av sammenheng (OAS) ut som selve kjernen i å forstå salutogene spørsmål (Antonovsky & Sjøbu, 2012).

Opplevelse av sammenheng

En av de viktigste salutogene faktorene er evnen til å oppleve verden som rimelig forutsigbar og sammenhengende, Antonovsky (2012) beskriver det som evnen til å forstå situasjonen du er i, og å greie å utnytte seg av tilgjengelige ressurser. Disse evnene kan forklare hvordan noen opplever ekstreme stressituasjoner og likevel beholder helsen, og kanskje til og med styrker den, mens andre kan oppleve tap av helse.

Opplevelsen av sammenheng (OAS) som et begrep, oppsto ved at Aron Antonovsky gjennomførte femti en intervjuer hvor samtlige hadde to ting til felles alle hadde opplevd et traume og alle hadde kommet seg gjennom det på en tilsynelatende forbausende god måte. Etter gjennomgang av intervjuene klassifiserte han seksten av dem i klassen med sterk OAS og elleve i den andre enden av kontinuumet. Videre fant han at det var tre temaer som gikk igjen hos de med sterk OAS, disse gjennomgangstemaene valgte han å kalle begripelighet,

håndterbarhet og meningsfullhet. Personer som skårer høyt på disse komponentene har per definisjon en sterk OAS.

Opplevelsen av sammenheng avhenger av de tre kjernebegreper, begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet (Antonovsky & Sjøbu, 2012). Disse tre begrepene påvirkes av flere ulike forhold på arbeidsplassen. I tabell 1 presenteres en rekke forhold som er med på å påvirke opplevelsen av begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet på arbeidsplassen.

Tabell 1. (Fritt oversatt fra svensk til norsk fra Hanson, 2004, side 126)

BEGRIPELIGHET	HÅNTERBARHET	MENINGSFULLHET
<i>Kunnskap om</i>	<i>Ressurser og støtte</i>	<i>Motivasjon</i>
Omgivelsene	Materiale og verktøy	Visjoner
Arbeidsområdet /fagområdet	Mennesker	Mål
Arbeidsplassens historie	Tydelig organisasjon	Rimelig lønn
Arbeidsplassens organisering	Klare retningslinjer	Fordeler
Arbeidsinnhold		
Arbeidsmiljø	<i>Påvirkningsmuligheter</i>	<i>Vurderinger</i>
Egen rolle	Arbeidstempo	Etikk og moral
Endringer	Arbeidsplanlegging	Sentrale vurderinger
	Beslutninger	Rettferdig behandling
<i>Tilbakemelding fra</i>		
Sjefen	<i>Kompetanse</i>	<i>Positive opplevelser</i>
Kollegaer	Fagkunnskap	Relasjon til kollegaer
Kunder/brukere	Sosial kompetanse	Relasjon til sjefer
	Kommunisere	Trivelig miljø
		Humor
	<i>Ork eller evne/ overskudd</i>	Variasjon i arbeidet
	Fysisk evne	Trivselsaktiviteter
	Psykisk evne	Selvfølelse
	Distansering	
	Pauser	

Alle elementene i tabell 1 er med på å påvirke arbeidstakeres OAS. Antonovsky (2012) er overbevist om at individers OAS er avgjørende for hvor en person befinner seg på kontinuumet mellom helse og uhelse.

Begripelighet på arbeidsplassen betyr å ha oversikt over arbeidssituasjonen, se organisasjonen som en helhet og være bevisst på egen funksjon for arbeidsplassen. Det kreves altså en forståelse av hvordan arbeidsplassen er organisert og hva som er dens rolle i den. Begripeligheten påvirkes i stor grad av hvordan man tilegner seg kunnskap og ny informasjon. Begripelighet er en forutsetning for det neste punktet som er håndterbarhet (Hanson, 2004).

Håndterbarhet handler om i hvor stor grad man kan påvirke situasjoner og omgivelsene. Når vi aktivt deltar i prosesser som påvirker arbeidshverdagen, opplever vi også en større kontroll over egen hverdag. Gjennom muligheten til å håndtere vår egen hverdag blir vi ikke like lett et offer for omstendighetene, og kan i større grad ta ansvar for egen hverdag. Støttende kolleger og god kommunikasjon på arbeidsplassen er faktorer som styrker følelsen av håndterbarhet.

Eksempel på hvordan man kan påvirke arbeidssituasjon kan være arbeidstempo, mulighet for å komme med innspill og det å bli hørt. En individuell balansegang er svært viktig, og blir oppgavene for uklare og kravene for mange, kan det oppstå frustrasjon og man føler seg utilstrekkelig (Hanson, 2004).

Meningsfullhet på arbeidsplassen henger tett sammen med engasjement og motivasjon. Arbeidstakere er mer villige til å investere tid og energi i oppgaver som oppleves som meningsfulle. Arbeidsmiljø, kolleger, yrkesstolthet og egen utvikling er faktorer som kan påvirke hvor meningsfullt arbeidet oppleves.

For å skulle oppnå en følelse av sammenheng i arbeidssituasjon og livet generelt er motivasjon helt vesentlig. Det er lettere å oppnå forståelse og mobilisere ressurser hvis det ligger en genuin motivasjon i bunn. Uansett så henger disse komponentene tett sammen, og derfor er det opplevelsen av sammenheng som en helhet som igjen påvirker opplevelsen av mestring.

Opplevelse av sammenheng på gruppenivå

Antonovsky (2012) hevder at OAS også kan sees i grupper, hvor gruppen har en uavhengig opplevelse av sammenheng i forhold til medlemmenes OAS. Det er noen parametere som er avgjørende for å kunne snakke om en gruppes OAS. Først og fremst gir det mening innenfor primærgrupper som familie, vennekrets, arbeidsplass eller små lokalsamfunn. Gruppen bør ha vært stabil i en lengre tid, gjerne flere år og det må foreligge en felles gruppebevissthet hvor medlemmene opplever gruppen som begripelig, håndterbar og meningsfull. Det som kjennetegner en slik gruppe er at uansett individuelle forskjeller og preferanser individene måtte ha, er det tilhørigheten og fellesskapsfølelsen til denne gruppen som er avgjørende. På bakgrunn av det så kan man snakke om OAS på gruppenivå. Antonovsky (2012) understreker at det nødvendigvis ikke er en perfekt korrelasjon mellom sterk gruppe OAS og

enkeltindividers OAS. I denne oppgaven kan arbeidsplassen sees på som en gruppe, samtlige av informantene har vært stabile i arbeidsgruppen gruppen over mange år.

Individers OAS er stadig under utvikling i barne- og ungdomsårene. Som voksen er ikke OAS like påvirkelig lenger, og har da en mer stabil OAS (Antonovsky & Sjøbu, 2012). Men det som er påfallende er at en gruppe med sterk OAS over tid styrker enkeltmedlemmenes OAS. Når man i arbeidslivet blir utsatt for stress vil man være bedre rustet til å håndtere kollektive stressfaktorer hvis arbeidsgruppen har en sterk OAS, dermed kan gruppens OAS styrke være mer avgjørende enn individets egen OAS (Antonovsky & Sjøbu, 2012).

Forskning på OAS i forhold til helse, fravær og nærvær

Det argumenteres for at OAS har to funksjoner, den ene er at mennesker med høy OAS opplever å ha bedre helse enn de med lav OAS. Den andre er at OAS fungerer som en buffer mot de negative konsekvensene stress har på helsen (Antonovsky & Sjøbu, 2012). Dette gjenspeiles også i forskningen som er gjort på OAS. En rekke studier har funnet en sammenheng mellom sterk OAS og god helsestatus (Kinman, 2008).

En studie utført i England på ansatte innenfor akademia støtter Antonovsky (2012) overbevisning om at individers OAS er avgjørende for helsen. Kinman (2008) fant en sammenheng mellom jobbstress, helse og OAS. Hun fant at de med høy OAS hadde bedre psykisk og fysisk helse enn de med lav OAS, i tillegg rapporterte de med høy OAS at de i

lite grad opplevde stress i arbeidssammenheng. Det kan derfor tenkes at en sterk OAS er en ressurs for å håndtere stressende situasjoner.

Når arbeidet fremstår som meningsfullt vil det trolig motivere til å finne ressurser til å håndtere situasjoner, på tross av fysiske plager eller stress (Engstrom & Janson, 2009). Hos mennesker med muskel og skjelettplager fant Geving et al. (2011) at deres OAS hadde stor betydning for nærvær, motivasjon og mestring og at dette bidro til at de med stor lyst og vilje tar fatt på arbeidsoppgavene, på tross av fysiske smerteter. De synes jobben gir dem noe (Geving et al., 2011).

Engstrøm og Janson ønsket å identifisere nærværsfaktorer som kan motvirke kort- og langtidssykefraværet. Kontroll over arbeidssituasjonen og arbeidstilfredshet var to faktorer som korrelerte med nærvær, videre hevder de at individer som opplevde å ha kontroll over arbeidssituasjonen, og som opplevde arbeidstilfredshet også hadde en høy OAS (Engstrom & Janson, 2009).

3.2. Jobbkrav- ressurs- modellen

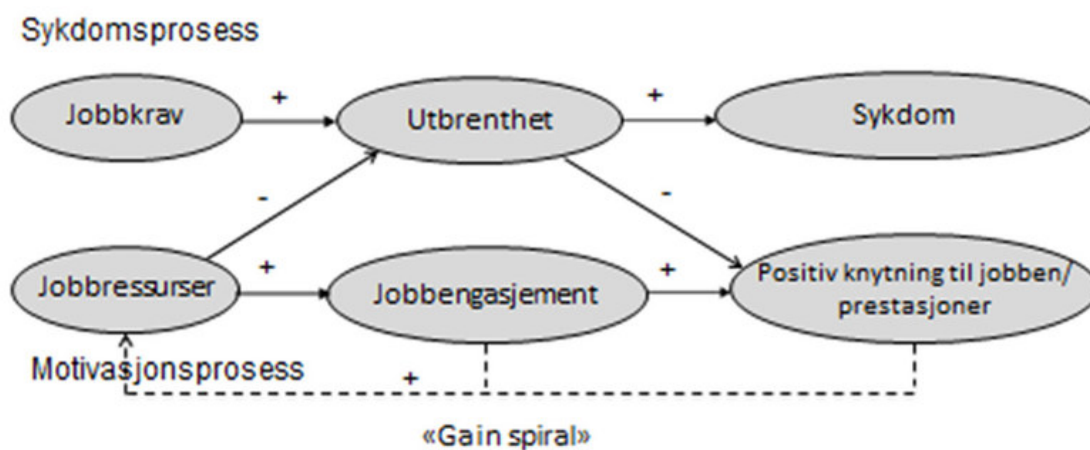
Jobbkrav- ressurs- modellen (JD-R modellen) er en modell som kan brukes til å forstå hva som kjennetegner en helsefremmende arbeidsplass, og fungerer også som et godt utgangspunkt for ledere og ansatte som ønsker å skape en helsefremmende arbeidsplass

(Bakker & Demerouti, 2007). Modellen egner seg svært godt innen helsefremmende arbeid fordi den tar hensyn til både helsefaglige og bedriftsøkonomiske perspektiver (Torp, 2013).

Bakker og Demerouti (2008) forklarer gjennom denne modellen at helse og produktivitet påvirkes av to parallelle prosesser: *Den belastende prosessen*, som er en helsereduserende prosess, der helsen svekkes gjennom høye jobbkraav som kan føre til utbrenthet og sykdom. Den andre er *den motiverende prosessen*, en helsefremmende motivasjonsprosess som kan sees på som en måte å kompensere for jobbkraav. Disse kalles gjerne jobbressurser, dette bidrar til økt toleranse for stress, god helse og produktivitet i arbeidslivet (Brauchli et al., 2015). Videre vil oppgaven gå nærmere inn på hva denne modellen står for, hvor de områdene innenfor modellen som anses som mest relevant for oppgaven vil bli vektlagt.

Utbrenthet og engasjement produseres ut i fra to elementer som befinner seg i en hver arbeidsplass : Jobbkraav og jobbressurser. Høye jobbkraav kan dreie seg om oppgaver som må gjøres på en arbeidsplass, gjerne i henhold til rutiner, normer eller prosedyrer, rollekonflikter eller emosjonelle krav. Kort sagt situasjoner som kan føre til stress. En viss mengde jobbkraav er i de fleste organisasjoner nødvendig for å opprettholde produktivitet innenfor visse standarder. Slike krav kan oppleves som en påkjenning og føre til energitap og utbrenthet (Bakker & Demerouti, 2008; Torp, 2013). JD-R modellen argumenterer for hvordan vi best mulig kan håndtere de negative belastningene som arbeidslivet kan medføre. Herunder flere faktorer som kan bidra til å håndtere jobbkraav.

For å kunne håndtere jobbkraav best mulig beskriver modellen en rekke fysiske, mentale, sosiale og organisatoriske aspekter, som arbeidsplassen kan tilby sine ansatte. Disse blir omtalt som jobbressurser (Bakker & Demerouti, 2008). Eksempler på jobbressurser kan være sosial støtte, læringsmuligheter, integritet og myndiggjøring. Dette er faktorer som kan redusere jobbkraav i form av å gi de ansatte resurser slik at de greier å håndtere de kravene som møter dem på arbeidsplassen. Jobbressurser kan være preget av indre motivasjonsprosesser som leder til læring og utvikling, eller ytre motivasjon som for eksempel å nå et mål på jobb (Bakker & Demerouti, 2008).



Figur 2. Jobbkraav-ressursmodellen (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004).

Selv om det kan virke som om modellen tar for seg to prosesser som står i motsetning til hverandre, er det viktig å understreke at selv om det i hovedsak beskrives som to ulike prosesser så må prosessene likevel sees i forhold til hverandre. Høye krav kan virke positivt

på engasjement, men det forutsetter god tilgang på jobbressurser, så her gjelder et vist avhengighetsforhold (Torp, 2013).

På bakgrunn av oppgavens tidsbegrensninger og omfang vil det bli sett bort fra jobbkrav, som er den helsereduserende prosessen, og heller gå nærmere inn på jobbressurser og hvordan den påvirker jobbengasjementet. Dermed vil denne oppgaven kun fokusere på den delen av jobbkrav-ressursmodellen som leder til et positivt utfall som engasjement, helse, god arbeidsoppnåelse og produktivitet.

Forskningen innenfor JD-R modellen antyder at det er jobbressurser som er mest relevant i forhold til positive helsemål, dermed er det i tråd med oppgavens perspektiv å fokusere på den salutogene delen av modellen.

Jobbressurser

Jobbressurser bidrar til at ansatte når sine mål og utvikler seg i jobben (Bakker & Demerouti, 2008). Det er ingen gitte faktorer som presenteres, men det handler mer om hvilke systemer som finnes på arbeidsplassen som styrker den enkeltes motivasjon, helse og ytelse. I tillegg til systemstøtte er personlige ressurser som robusthet og mestringsevne avgjørende for jobbressurser.

Som nevnt tidligere så kan jobbressurser virke inn på to måter, ut i fra hvilke kognitive effekt det har på mennesker, men også hvordan de oppstår. Gjennom autonomi, fleksibilitet

og læring oppstår en *indre* motivasjon, og her oppstår motivasjonsverdien gjennom selve arbeidsutførelsen. Jobbressurser kan også oppstå gjennom tilbakemeldinger på arbeidet og sosial støtte, som er motivasjonsfaktorer som ligger utenfor selve arbeidsutførelsen, og har dermed en mer *ytre* motiverende effekt fordi ”belønningen” ligger utenfor selve arbeidet (Kaufmann, Remøy, Ness, & Kaufmann, 2009).

Essensen i JD-R modellen kan sies å være hvordan forholdet mellom krav og ressurser påvirker helse og produktivitet. Jobbressurser påvirker helsen positivt, og man stiller bedre rustet til å håndtere stress og krav på arbeidsplassen (Brauchli et al., 2015).

Jobbressurser stimulerer til jobbengasjement gjennom en motivasjonsprosess. Jobbengasjement er definert som ”a positive fulfilling work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication and absorption”, altså viljen til å investere tid og energi i arbeidet og la seg inspirere og føle entusiasme for det arbeidet man gjør, og at ting flyter og gir en god følelse (Torp, 2013).

Jobbengasjement, et egnet mål for arbeidshelse?

Forskningsstudier har vist at høyt jobbengasjement gir økt arbeidsglede, produksjon og innsats, samtidig som det korrelerer med lavt sykefravær (Brauchli et al., 2015). I Sverige ble det gjennomført en stor studie som undersøkte hva som kjennetegner virksomheter med lavt sykefravær, de fant at lederskap, medvirkning, kommunikasjon og holdninger til helse

og sykefravær er nøkler til ”friske bedrifter” (Svartengren et al., 2013). Alle disse elementene er viktige elementer i jobbressurser (Bjørnstad, 2015).

Svaret på hva som kjennetegner en helsefremmende arbeidsplass er svært komplekst og vanskelig. Det vil være mye lettere å svare på hva det er som er risikofaktorer for uhelse. Derfor er det viktig at vi også kan finne faktorer som måler ulike dimensjoner av helse både på individ- og organisasjonsnivå. Torp (2013) argumenterer for at jobbengasjement kan fungere som en et positivt helsemål på lik linje som muskelplager eller depresjon. Jobbengasjement som er et resultat av jobbressurser kan være godt egnet som mål på arbeidshelse, fordi jobbengasjement er direkte knyttet til ressurser på arbeidsplassen.

4. Metode

Jeg har fra starten av hatt et ønske om å fordype meg i de forholdene som skaper et godt arbeidsmiljø, og det har hele tiden stått veldig klart for meg. Med det som utgangspunkt ble det arbeidet frem et forskningsspørsmål, som jeg med stor iver og nysgjerrighet ønsker å fordype meg i gjennom denne oppgaven.

Forskningsspørsmålet er i all hovedsak det som avgjør valg av metode, hvor metode kan forklares som ”veien til målet” (Kvale, Anderssen, & Rygge, 1997). Hvordan data bli samlet inn, analysert og strukturert er det som danner forskningsmetoden. Et kvalitativ forskningsdesign med en tilnærming gjennom samtaleintervjuer danner et godt grunnlag for å forstå sosiale fenomener (Kvale et al., 1997).

En kvalitativ tilnærming ble vurdert som mest hensiktsmessig for å besvare forskningsspørsmålet i denne studien, og ettersom jeg ønsker å få en forståelse av ansattes arbeidssituasjon vil det være nyttig å innhente informasjon gjennom samtaleintervjuer. Gjennom intervju får man tilgang til menneskers egne opplevelser av sin livssituasjon (Thagaard, 2013), noe som gir en dypere innsikt i ansattes egne opplevelser rundt sin arbeidssituasjon.

Kvale (1997) uttrykker i sin bok; ”hvis du vil vite hvordan folk betrakter verden og livet sitt, hvorfor ikke tale med dem?” Ved å lytte til hva mennesker forteller om egne opplevelser,

betraktninger og meninger rundt sin arbeidssituasjon ønsker jeg å forstå deres opplevelse og erfaringer og slik få frem betydningen forut for den vitenskapelig forklaringen.

4.1. Oppgavens tilnærming

Å utforske mennesker ut i fra deres væremåte og subjektive opplevelser, er forankret i *fenomenologien*. I fenomenologien er målet å beskrive et fenomen ut i fra aktørens egne perspektiver og forståelseshorisont. Kort sagt så handler fenomenologien om den subjektive forståelsen av en situasjon (Thagaard, 2013). Det legges vekt på at et fenomen kan oppleves individuelt ut i fra bakgrunn, interesse og forståelse (Lindseth & Nordberg, 2004). Et eksempel kan være to mennesker som har vært utsatt for den samme hendelsen, men likevel sitter igjen med to helt ulike opplevelser. Deres opplevelse vil i stor grad være preget av deres bakgrunn, interesse og forståelse (Lindseth & Nordberg, 2004). Innenfor denne tenkningen regnes menneskers erfaringer for gyldig kunnskap, og slik blir menneskers egne opplevelser med på å danne grunnlag for vitenskap (Lindseth & Nordberg, 2004).

Denne oppgaven ønsker å kunne gi en beskrivelse på arbeidstakeres egne perspektiver og erfaringer rundt sin arbeidshverdag. Ved å søke etter fellestrekk hos informantenes erfaringer kan det dannes et grunnlag for en felles forståelse av fenomenet som blir studert, som i denne oppgaven er nærvær på arbeidsplassen. Det ble tatt utgangspunkt i den subjektive opplevelsen for å prøve og oppnå en forståelse av aktørens erfaringer. I fenomenologien legges det stor vekt på at forskeren må legge sin forforståelsen til side, for å prege forskerprosessen minst mulig (Malterud, 2011). I hvilken grad det er mulig å sette sin

egen forforståelse til side, eller hvor vidt forforståelse er helt avgjørende for å greie å forstå fenomenet som studeres, det er umulig å fastslå, og er mye omdiskutert blant ulike teoretikere (Malterud, 2011).

4.2. Intervju

Det ble valgt halvstrukturerte samtaleintervjuer for å innhente data. Halvstrukturerte samtaleintervjuer kan benyttes når man ønsker å få innblikk i menneskers opplevelse av dagliglivet (Thagaard, 2013). Gjennom en-til-en samtale gis det grunnlag for å skape en god relasjon og en dypere informasjonsutveksling (Malterud, 2011). Et halvstrukturert intervju er i stor grad som en hverdagslig samtale, men det som utgjør den store forskjellen er at forskeren ved bevisst spørring og lytting ønsker å belyse et spesielt tema. Derfor er ikke en slik intervjusamtalen en konversasjon mellom to likeverdige deltakere, fordi målet er kontrollere samtalen slik at den skal være mest hensiktsmessig i et forskningsformål, vil det alltid være en viss ubalanse (Kvale, Brinkmann, Anderssen, & Rygge, 2015).

I forkant av intervjuene ble det utarbeidet en intervjuguide (vedlegg 2). Intervjuguiden består av seks hovedtemaer som samtalene skulle dreie seg om. Videre ble det satt opp noen underspørsmål til hver kategori. Selv om temaene i stor grad er forhåndsbestemt er det ingen krav til rekkefølge, samtidig som det er åpent for forandring (Kvale et al., 2015). Hovedtemaene i intervjuguiden ble ”Trivsel og engasjement”, ”Arbeidskoordinering”, ”Frihet og ansvar”, ”Relasjon til kolleger/Sosiale relasjoner”, ”Relasjon til ledelse/ leder” og

”Helse på arbeidsplassen”. Disse temaene ble utarbeidet for å best mulig dekke de områdene som kunne være relevant for å svare på problemstillingen.

Det ble gjort to prøveintervju i forkant, noe som var nyttige i forhold til å teste meg selv som intervjuer samtidig ga det en erfaring om hvordan intervjuguiden fungerte i praksis. Som et resultat av prøveintervjuene ble noen av spørsmålene i intervjuguiden fjernet, mens andre ble langt til, i tillegg til dette så lærte jeg viktigheten av å være bevisst på formuleringer av spørsmålene for å forhindre misforståelser.

I starten av intervjuet gjennomgikk vi en ”briefing” hvor det ble gitt informasjon om formålet med intervjuet, og at det var ulike temaer som vi skulle snakke rundt. Videre ble det forklart at det ville bli stilt noen spørsmål underveis. Informantene ble tydelig informert om at samtalen ville bli tatt opp på lydfil via en diktafon som ble plasserte mellom oss. Dette med ønske om å skape forutsigbarhet om hva som skulle skje.

I samtlige av intervjuene startet vi med temaet ”Trivsel og engasjement”. Videre utviklet alle intervjuene seg ulikt, noen kom naturlig inn på flere av de andre temaene uten at det var nødvendig å legge føringer, mens hos andre krevdes en tydeligere veiledning inn på de ulike temaene.

Rekruttering og utvalg

Fra første stund har ønsket vært å rekruttere informanter fra en bedrift med høyt arbeidsnærver. Det ble nøye vurdert hvilken bedrift som skulle kontaktes, og hvilke inkluderingskriterier som skulle ligge til grunn. Jeg var forberedt på at ikke alle bedrifter ville være like villige til å dele fraværstatistikk med en utenforstående, så dette ble tenkt nøye gjennom før prosessen med å ta kontakt ble igangsatt.

De siste årene har det blitt publisert flere artikler i ulike medier om Nordic Choice Hotells (NCH) og deres suksesshistorier når det kommer til arbeidsmiljø og sykefravær (Forskning.no, 2017; Horecanytt, 2014). Det at denne organisasjonen ser ut til å mestre noe som resten av bransjen sliter med fanget min interesse. Tanken var at det derfor ville det være spennende å se nærmere på hvordan ansatte i NCH opplevde arbeidshverdagen sin, og slik falt valget på å kontakte NCH.

Til å starte med ble det sendt en mail til en sentral person i NCH konsernet med en kort presentasjon og hensikten med oppgaven. Det kom en positiv mail tilbake hvor de stilte seg til disposisjon, og var svært villige til å hjelpe og svare på spørsmål hvis det skulle behøves. I mailen fra NCH ble det lagt ved en oversikt over foreløpig fraværstatistikk på alle deres hoteller for 2017. Ut i fra den statistikken ble det hotellet med lavest fravær identifisert, et hotell med en fraværprosent på 1,26 prosent.

I statistikken som ble tilsendt var det tatt utgangspunkt i sykefraværet i de to første kvartalene av 2017. På Statistisk sentralbyrå (2017) sine nettsider kommer det frem at overnattings- og serveringsvirksomheter i den samme perioden har et sykefravær på 5,5 prosent mens landsgjennomsnittet for alle næringer ligger på 6,46 prosent etter andre kvartal i år 2017. Dermed har det utvalgte hotellet med sin fraværsprosent på 1,26 prosent ikke bare betydelig lavere sykefravær i forhold til sin yrkesgruppe, men også i forhold til det gjennomsnittlige sykefraværet i Norge (Statistisk Sentralbyrå, 2017).

Videre ble hotelldirektøren på det aktuelle hotellet kontaktet via mail. Han svarte raskt og var svært positiv og ønsket å bidra. Det ble gitt tillatelse til å gjennomføre intervjuene på hotellet i arbeidstiden til informantene. Hotelldirektøren la ut informasjon om intervjudeltakelse og aktuell dato på deres interne facebookside.

Den avtalte dagen ble jeg møtt av hotelldirektøren, og sammen gikk vi rundt på hotellet for å oppsøkte ansatte med forespørsel om de ønsket å delta på et intervju. Direktøren presenterte meg, og henviste til infoskrivet på deres facebookside. Deretter ble det funnet et egnet sted hvor vi kunne gjennomføre intervjuet uforstyrret. Etter hvert intervju møtte jeg igjen hotelldirektøren, hvor vi gjentok en ny runde, dette på grunn av at rekrutteringen foregikk fortløpende og at jeg skulle slippe å vandre alene rundt på et ukjent hotell. Til sammen ble det gjennomført syv intervjuer den dagen. Siden hotellet befinner seg i en annen landsdel ble intervjuene av praktiske og økonomiske årsaker gjennomført på samme dag.

Siden hotelldirektøren var i følge med meg når vi oppsøkte informantene, ble det lagt ettertrykkelig vekt på at det var valgfritt å delta, og at de når som helst kunne trekke seg uten å måtte oppgi grunn. Dette med tanke på å unngå at det skulle oppleves som en oppfordring fra ledelsen å delta, og derfor gjøre det vanskelig å si nei. Det ble lagt vekt på at de kunne kontakte meg på mail eller telefon når som helst innen innleveringsfrist 25 mai, dersom de skulle ønske å trekke seg.

Tre menn og fire kvinner ble intervjuet, hvor samtlige hadde vært ansatt i mer enn seks år. Aldersspennet strakk seg fra tyveårene og opp til seksti år. Tre av informantene kan klassifiseres som langtidsfriske (ansatt minst tre år, og ingen sykefravær de siste to årene), de øvrige fire har også et svært lavt fravær, noe som også gjenspeiles i det totale sykefraværet på hotellet. Det ble rekruttert informanter fra ulike avdelinger på hotellet, renhold, drifts teknisk, kjøkken, ledelse og resepsjon var representert. To av informantene hadde bakgrunn fra et annet land og kultur. Hvert intervju varte fra 25 – 65 minutter.

At utvalget representerer en arbeidsplass med lavt sykefravær, i tillegg til at flere av informantene kan klassifiseres som langtidsfriske gjør gruppen med informanter godt egnet til å svare på forskningsspørsmålet.

Inklusjonskriterier

For å sikre at alle informantene var godt kjent med rutiner og arbeidsmiljø var et av kriteriene at alle informantene skulle ha vært ansatt mer enn to år, det viste seg at samtlige

hadde vært ansatt mer enn seks år. Det ble undersøkt om det var mulig å intervju kun langtidsfriske ansatte, det vil si ansatte som ikke har hatt fravær de siste to årene og har vært ansatt mer enn tre år. Det viste seg at det fantes langtidsfriske i alle ledd i bedriften, men på grunn av at dette er et lite hotell og ikke alle kunne stille til intervju, ville det bli for få informanter. Tanken med å intervju langtidsfriske var at de kunne være gode kilder til de positive aspektene ved nærvær på arbeidsplassen. Siden dette ikke var nødvendig for å besvare problemstillingen ble det besluttet å heller gå for et bredere utvalg.

Analyse av intervjuene

For å oppnå en forståelse av fenomenet som skal undersøkes har dialog og fortolkninger en stor betydning (Thagaard, 2013). Hvordan forskeren tolker og analyserer de sosiale fenomenene er avgjørende, dette gir fortolkning en sentral plass innenfor kvalitative metoder (Thagaard, 2013).

I følge Malterud (2011) spiller forskeren en aktiv rolle i kunnskapsutviklingen, gjennom bearbeiding av data og analyse er forskeren med på å produsere dataene, og dermed avviser Malterud (2011) forestillingen om den nøytrale forskeren. Spørsmålet blir da ikke *om* forskeren påvirker, men heller *hvordan?* Min utdanningsbakgrunn, interesse og arbeidserfaring og har nok vært avgjørende for hvordan problemstillingen har blitt utformet. Det samme gjelder oppgavens perspektiv og valg av teori. I arbeidet med analysen, og det å trekke ut relevant informasjon og hvordan konklusjonen presenteres er et produkt mine avgjørelser. Under hele prosessen har jeg vært bevisst på den forforståelsen jeg besitter, og hvordan den påvirker meg som forsker.

Ved å transkribere intervjuene gjøres data mer håndterbart og egnet for analyse (Kvale et al., 1997). Underveis i transkriberingen ble det tydelig at en muntlig samtale ikke kan la seg kopiere til en tekst, det blir mer en abstraksjon av den opprinnelig samtalen. Det var derfor ønskelig å gjengi samtalen så nøyaktig som mulig under transkriberingen. Likevel ble det transkribert på bokmål på tross av at samtlige av informantene hadde dialekt og noen snakket gebrokkent norsk.

For at analysen skal bli av best mulig kvalitet må man til en hver tid være bevisst sin rolle som forsker, og støtte seg til veldokumenterte analysemodeller. Det var ønskelig å etterstrebe en ryddig og gjennomiktig prosess for å styrke påliteligheten til studien.

Arbeidet med å tolke og analysere data har på ingen måte vært en lineær prosess. Mye tid gikk med på å gå frem og tilbake mellom dataene og teorien. Tvilen dukket stadig opp om de riktige spørsmålene ble stilt, og intervjuene ble nøye gjennomgått i flere omganger.

Disse fire punktene fra Malterud (2011) har blitt brukt som et bakteppe under hele analyseprosessen:

- Få et helhetsinntrykk
- Identifisere meningsdannende enheter
- Abstrahere de meningsdannende enhetene
- Sammenfatte betydningen av dette

Det ble gjort en innholdsanalyse i tråd med Granheim og Lundman (2004) sin metode for innholdsanalyse. I starten av analyseprosessen var fokuset på å legge forforståelsen til side for å være åpen og fordomsfri, i møte med informasjonen som befant seg i datamaterialet. Sakte men sikkert begynte det å skille seg ut ulike *meningsenheter* som er direkte sitat fra setninger eller lengere utdrag fra samtaleintervjuene. Det er påfallende hvordan det helt i starten var vanskelig å se relevansen i materialet, til at det gjennom arbeidet dannes et helhetsinntrykk som gir en nærhet til materialet, og hvor det til slutt ble krevende å skulle velge hvilke utsagn som skulle presenteres i oppgaven. I arbeidet med å velge ut meningsforretning ble det søkt etter naturlige meningsenheter, som er direkte sitater fra det transkriberte intervjuet (Kvale et al., 2015).

I tabellen under vises et eksempel på analyseprosessen og hvordan jeg har organisert meningsenhetene inn i fem ulike hovedkategorier. Her presenteres deler av komponentene i hovedkategorien ”samarbeid og sosial støtte”

Tabell 2 Eksempel på analyseskjema

Meningsenhet	Hovedtema	Kategori	Hovedkategori
Isak: Jeg føler at jeg kan være meg selv på jobb, jeg kan slå av en spøk. Det er veldig viktig å være litt spøkefull. Hadde det vært helt A4 da tror jeg ikke at jeg hadde orket mer. De skjønner meg, det er herlig, ja det er det! Nora: Sjelden	Kan være meg selv og tulle mye på jobb. Det er viktig for meg	Humor	Samarbeid og sosial støtte

<p>utfordringer med samarbeid og hvis du trenger hjelp. Jeg kan ikke huske eller erindre at det har vært noen konflikter eller noe i avdelingen. Men altså, vi kan være uenige i ting, men masse humor. Masse humor og mye tullprat! Skal man si noe så sier man det med et glimt i øye, så faller det i god jord.</p> <p>Nora: Et komplement trenger ikke alltid være jobbrelatert, det kan være; så fin du er på håret, det er jo så koselig hvis noen ser det, hvis man tenker litt sånn så føler vi at vi blir sett på jobb.</p> <p>Nora: Dette er en såpas liten gruppe så vi vet mye om hverandre. Vi knytter nære relasjoner. Vi kjenner hverandre godt. Vi har det bra, det tror jeg alle her vil svare.</p> <p>Isak: Jeg kan si meningen min rett ut, det er rom for å tulle litt. Det synes jeg er veldig viktig, hvis ikke hadde arbeidsdagen min vært veldig kjedelig. Det må være lov å tulle litt.</p> <p>Sana: Det er veldig viktig med samarbeid. Ikke bare min avdeling, men alle avdelinger sammen. At vi kan hjelpe hverandre og støtte hverandre når det trengs.</p>	<p>Samarbeid er alfa omega</p> <p>Bruker mye humor</p> <p>Gir hyggelige tilbakemeldinger og oppmuntringer til hverandre</p> <p>Knytter nære relasjoner til hverandre</p> <p>Jeg kan si meningene mine og det er rom for å tulle med hverandre</p> <p>Samarbeid er viktig på hele hotellet. Hjelper hverandre når det trengs.</p>	<p>Samarbeid og humor</p> <p>Sosial støtte</p> <p>Sosial støtte</p> <p>Humor og sosial støtte</p> <p>Samarbeidsvilje</p>	
--	--	--	--

Som nevnt bygger denne kategoriseringen på *meningsenheter* som er direkte sitater fra informantene. Deretter deles det inn i *hovedtema* som er en oppsummering av hva som har blitt sagt. I tredje kolonne, under *kategori* er teksten ytterligere forenklet inn i ulike

kategorier som oppsto på bakgrunn av teori, kunnskap og forståelse fra fagfeltet som er folkehelse og arbeidshelse. Til slutt ble det identifisert fem forskjellige *hovedkategorier*, som kan sies å være faktorer som kan påvirke nærværet på arbeidsplassen. Denne prosessen med å bryte ned et utsagn og til slutt sitte igjen med noen nøkkelord kalles koding, på den måten tydeliggjøres empirien fra hver enkelt meningsenhet (Graneheim & Lundman, 2004; Kvale et al., 2015).

Det har vært en utfordrende prosess å velge ut meningsenheter, med mye veksling mellom hvilke kategorier de forskjellige sitatene hører hjemme i. Hvilke sitater som skulle få plass har blitt nøye vurdert, og kategoriene har endret seg underveis i prosessen. For å gjøre datamaterialet mer håndterbar ble det tatt et grovt utgangspunkt i de kategoriene som intervjuguiden besto av. Etter hvert som det ble flere og flere meningsenheter og råmaterialet føltes mer håndterlig, startet prosessen med å komme frem til de endelige hovedkategoriene som oppsto naturlig i forhold til rådata. Etter hver endring falt brikkene mer og mer på plass og funnene ble gradvis tydeligere for meg.

4.3. Kvalitetsvurdering av studien

Hvordan data samles inn og behandles påvirker kvaliteten av studien og er med på å styrke gyldigheten til resultatene (Thagaard, 2013). Gjennom hele prosessen har jeg ønsket å ta beviste valg og beslutninger. Siden det legges ned mye tid og ressurser i en slik oppgave, har det hele tiden vært et ønske at arbeidet skal kunne bli et nyttig bidrag til forskningen på området. For at denne studien skal bli et seriøst bidrag ble det jobbet systematisk og ryddig

for å sikre gjennomsiktighet i alle prosesser, slik at informasjonen fra denne oppgaven kan fremstå troverdig. Dette ble gjort gjennom å tydeliggjøre for leseren hva som har blitt gjort, og hvilke valg som har blitt tatt.

Det vil alltid være en utfordring for troverdigheten at forskeren tar med seg sine egne erfaringer og oppfatninger av verden inn i studien (Thagaard, 2013). Det har blitt vist hensyn til dette ved å gjøre rede for hvordan jeg har behandlet data, og hvordan prosessen fra rådata til presentasjon av resultat har foregått. For å ivareta den genuine intervjusituasjonen uten påvirkning fra mine tolkninger, ble intervjuene tatt opp på lydfil, og på denne måten hadde jeg til en hver tid tilgang til det ”originale” materialet, slik det opprinnelig var før min oppfatning preget sitatene.

Hvis undersøkelsen er pålitelig og prosessene har vært utført med nøyaktighet ligger forholdene til rette for høy troverdighet, men i følge Malterud (2011) er høy troverdighet ingen garanti for gyldighet.

Gjennom å bruke matrisen for innholdsanalyse synliggjøres prosessen mot å finne nærværsfaktorene. En slik åpenhet rundt tolkningsprosessen er med på å styrke gyldigheten (Thagaard, 2013). Videre har jeg ønsket å tydeliggjøre hva som er resultatene og argumentere for troverdigheten gjennom å anvende teori og tidligere forskning, slik at studien skal kunne oppfattes som relevant og generaliserbar.

4.4. Etikk

I kvalitative studier hvor informasjon innhentes gjennom intervjuer, er det en rekke etiske hensyn som må tas. I møte mellom to mennesker har man som forsker et ansvar for å skape en trygg og komfortabel situasjon slik at informantene ikke skal føle seg invadert eller presset på noe som helt måte (Malterud, 2011). Det må tas hensyn til en rekke etiske problemstillinger når det skal gjennomføres en studie hvor intervju blir brukt som metode. Det å utforske mennesker privatliv for så å legge ut beskrivelser av det i det offentlige, må gjøres med stor varsomhet (Kvale et al., 2015).

I følge De nasjonale forskningsetiskekomiteene (2016) skal all forskning som kan relateres til mennesker ha en grunnleggende respekt for menneskeverdet og respektere individets integritet, frihet og medbestemmelse. I denne studien ivaretas dette ved frivillig deltakelse og retten til å når som helst trekke seg uten å måtte oppgi grunn, og med krav om god å riktig informasjon om prosjektet og hva som skal skje.

All publisering må ta hensyn til moralske spørsmål om hvilke konsekvenser studien kan få. Forskingen har etiske retningslinjer som må følges, som er blant annet informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser (Kvale et al., 1997). I forkant av intervjuprosessen ble studien meldt inn til Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD). Deretter kom jeg i gang med intervjuene så fort godkjennelsen forelå. Godkjennelsen fra NSD ligger som vedlegg 1.

Før intervjuet startet ble det gjennomført en brifing hvor det ble gitt informasjon om

formålet med studien og hva som rent praktisk skulle skje, i form av temaer som skulle gjennomgås og lydopptak av samtalen. På grunn av hvordan rekrutteringen foregikk ble det som nevnt lagt stor vekt på samtykke og retten til å trekke seg, før, underveis eller etterpå.

Lydfiler med opptak fra intervjusamtalene ble oppbevart i en låsbar skuff, hvor ingen andre kjennskap til låsens kode. All transkribert datamateriale ble anonymisert med fiktive navn, og annen sensitiv informasjon ble sensurert. Dette ble lagret på en data som var låst med kode. Graden av anonymisering og sensurering for at informantene skulle forbli anonyme i studien har jevnlig vært opp til vurdering, spesielt i arbeidet med resultatkapitlet for å sikre at sitatene samlet sett skal ivareta anonymiteten. Hotellet har blitt anonymisert fordi det er et lite hotell på et forholdsvis lite sted, dette ble gjort for å verne om informantenes anonymitet. Det ble også besluttet å ikke nevne nøyaktig hvor lenge hver enkelt informant har vært ansatt, da dette lett kan virke avslørende for ledelsen, andre ansatte eller andre som vet at studien er utført på dette hotellet. Det ble også gjort det samme med alder, hvor det kun blitt nevnt et røft anslag over aldersspennet til informantene.

Ideelt sett hevder Kvale et al. (1997) at det bør være en balanse mellom hva informanter gir og hva de får igjen av å delta i en studie. Mest åpenbart er det at forskeren får mye igjen av at informanter deltar i intervjuer, og slik får også forsker tilgang til verdifull informasjon. For at informantene i denne studien skal sitte igjen med en positiv opplevelse har jeg ønsket å eliminere all risiko for at det bli delt informasjon som kan slå tilbake på informanten. Det har også vært viktig å skape en trygg og positiv opplevelse gjennom intervjuene. Aktiv lytting har blitt brukt for å vise forståelse og respekt, slik at informanten opplever å bli hørt og respektert.

5. Resultat

I dette kapitlet presenteres resultatene som er basert på syv halvstruktureerte intervjuer . All rådata er behandlet og analysert i henhold til å best mulig svare på problemstillingen.

Resultatene blir presentert under de fem hovedkategorier som har betydning for nærværet på hotellet: Sosial støtte og samarbeid, Tillit, Arbeidssituasjon og oppgaver, Jobbengasjement og ansvarsfølelse og Ledelse. Under disse kategoriene kommer det frem flere forhold på arbeidsplassen som er viktige for informantenes nærvær.

5.1. Sosial støtte og samarbeid

Årsaken til at informantene trives godt på jobb, skyldes i stor grad samholdet med kollegene, og at de føler seg inkludert og akseptert i arbeidsmiljøet. Det ble mye referert til den ”lette” tonen på arbeidsplassen, og at det ble brukt mye humor dem imellom. Informantene uttrykker at samspillet med kolleger er avgjørende for trivsel på arbeidsplassen. Og de forteller at de føler seg inkludert i arbeidsmiljøet.

Vilde forklarer at samarbeidet og relasjonen til lederen var avgjørende for at hun begynte å trives da hun begynte i jobben: « Når jeg begynte å jobbe her hadde jeg en leder som jeg hjalp litt, vi snakket mye sammen, det gjorde at jeg begynte å trives».

Det å ha gode kolleger har mye å si for hvordan deltakerne har det på jobb. Det er en arbeidsplass med et samhold som inkluderer alle. Eva uttrykker at arbeidsplassen er et godt sted å være: «Jeg trives veldig godt her, det er jo samholdet mellom oss som jobber her. Det er godt å komme på jobb om morgenen, man trenger ikke grue seg».

Even forklarer at samholdet mellom kollegene gjelder ikke bare på avdelingen de hører til, men at det strekker seg over flere nivåer på hotellet: «Jeg trives godt, det er bra arbeidsmiljø og kolleger, og en veldig dyktig leder som inspirerer».

Det nære samholdet mellom kollegene oppleves som fint og viktig for nærværet på arbeidsplassen. De anerkjenner og motiverer hverandre både i forhold til arbeidsoppgaver men også av mer personlig karakter. Tilbakemeldinger og motiverende samtaler har gjerne en uformell tone sier Nora:

Vi er mer der at vi booster oss selv litt, sånn som high five og YES vi er gode! Det gjør vi absolutt. Et komplement trenger ikke alltid være jobberelatert, det kan være ”så fin du er på håret”, det er jo så koselig hvis noen ser det, hvis man tenker litt sånn, så føler vi at vi blir sett på jobb. Dette er en såpas liten gruppe så vi vet mye om hverandre. Vi knytter nære relasjoner, vi kjenner hverandre godt. Vi har det bra, det tror jeg alle her vil svare.

Bruken av humor gjør det lettere å være direkte å si fra om ting som kan være vanskelig, på den måten kan korrigerende eller vanskelige beskjeder føles lettere for mottaker. Nora sier at:

Det er sjelden utfordringer med samarbeid og hvis du trenger hjelp. Jeg kan ikke huske eller erindre at det har vært noen konflikter eller noe i avdelingen. Men altså, vi kan være uenige i ting, men masse humor. Masse humor og mye tullprat! Skal man si noe så sier man det med et glimt i øye, så faller det i god jord.

De har greid å skape et miljø hvor det er plass til alle, og hvor de tørr å være seg selv. Det er rom for å si det man mener uten å møte fordommer. Det bli sett på som en styrke at arbeidsmiljøet har en uformell tone kolleger i mellom forklarer Isak her:

Jeg føler at jeg kan være meg selv på jobb, jeg kan slå av en spøk. Det er veldig viktig å være litt spøkefull. Hadde det vært helt A4 da tror jeg ikke at jeg hadde orket mer. De skjønner meg, det er herlig, ja det er det.

Videre forklarer Isak at humor og god takhøyde helt avgjørende for å ha det bra på jobb. «Jeg kan si meningen min rett ut, det er rom for å tulle litt. Det synes jeg er veldig viktig, hvis ikke hadde arbeidsdagen min vært veldig kjedelig. Det må være lov å tulle litt».

Deltakerne opplever at det er stor samarbeidsvilje på arbeidsplassen, det gjør at de er flinke til å følge med på om noen trenger hjelp, og de er svært positive til å bidra der det trengs. Samarbeid er viktig i arbeidshverdagen, og i alle avdelinger, og de opplever at kolleger er samarbeidsvillige. Sana forteller at de er flinke til å hjelpe hverandre hvis de ser at noen har det tungt eller trenger hjelp:

Ser jeg noen som trenger hjelp eller har det tungt så tilbyr jeg og hjelpe. Det er veldig viktig med samarbeid. Ikke bare i min avdeling, men i alle avdelinger. At vi kan hjelpe hverandre og støtte hverandre når det trengs.

Nora forteller at hun setter pris på å ha så mange flinke folk rundt seg som hun liker å samarbeide med, og at hun ikke gruer seg for å spørre om hjelp. Hun mener at: «Samarbeid er kjempeviktig! Det er alfaomega!». Samarbeid er innarbeidet som en viktig del av hverdagen og det er en generell aksept for å spørre om hjelp, og informantene opplever at kolleger er villige til å hjelpe når de blir spurt. Vilde uttrykker det slik:

Noen ganger trenger vi hjelp, da hjelper vi hverandre... Du kan ikke greie alt alene, du trenger jo hjelp. Så hvis du har anledning hvor du kan hjelpe, så hjelper vi hverandre, det er ikke noe problem så lenge du spør.

Selv om alle opplever at det er god samarbeidsvilje og at kolleger gjerne hjelper ved behov, ble det også uttrykt at samarbeid noen ganger kunne være utfordrende. Utfordringene var

knyttet til språkproblemer. At ikke alle har et felles språk å kommunisere på kan noen ganger føre til misforståelser. Det at de ser såpas positivt på utfordringer, på vitner om en åpenhet for menneskelige ulikheter og at de evner å inkludere alle i fellesskapet. Vilde sier at :

Det er vanskelig når du snakker med noen og den personen ikke skjønner helt hva du sier. Og det er heller ikke mulig for de å forstå, fordi ikke alle kan engelsk heller. Men jeg prøver å snakkes så sakte som mulig, også forsikre meg om at de skjønner hva jeg mener. Men vi får det til.

Selv om dette er en reel utfordring i arbeidshverdagen, er de positive og optimistiske på at det kan løses. Sana ser optimistisk på språkutfordringene: «Ikke alle snakker norsk, men de har heldigvis tålmodighet. Så da må vi forklare veldig nøye, og ta oss tid. Når vi er slitne så kan det være litt utfordrende å kommunisere».

5.2. Tillit

Gjennom samtaler og begreper som går igjen, ble det tydelig for meg at tillit er noe som informantene opplever å få, samtidig som de gir tillit til kolleger og ledelse. Tillit er med på å styrke informantenes integritet på arbeidsplassen. Det styrker selvtilliten og troen på at ting kan løses gjennom åpenhet og samarbeid.

Tillit kan ha en direkte innvirkning på arbeidshverdagen, være seg mulighet for å få ansvar og mulighet for utvikling, respekt, takle motgang og sette sitt preg på arbeidet. Gjennom å vise tillit til de rundt seg oppnås det gjensidig respekt, mindre stress i forhold til at de er trygge på at arbeidsoppgavene deres blir ivaretatt ved fravær, lettere å samarbeide og motta hjelp.

Det å få tildelt ansvar og oppgaver, og samtidig ha frihet til hvordan de velger å håndtere det er viktig for informantene. Samtlige av informantene uttrykker at de setter stor pris på at de opplever at kolleger og ledere har tillit til dem, og hvordan de velger å utføre arbeidsoppgavene sine. De opplever stor grad av frihet til hvordan de ønsker å løse sine oppgaver, og ingen føler at de bli kontrollert. Even forklarer det slik: «Jeg kan styre hverdagen min mye selv og det liker jeg. En god del ting liker jeg å få unna tidlig på dagen, jeg er effektiv fordi jeg vil bli ferdig med ting». Isak bekrefter at han opplever frihet i hvordan han løser sine arbeidsoppgaver: «De sjekker ikke over det jeg gjør. Jeg føler ikke at jeg blir kontrollert».

Det oppleves som positivt å få ekstra ansvar når det føles håndterlig, og informantene opplever en fin balanse mellom ansvar og frihet:

Jeg føler jeg har nok ansvar, det er jo mange ting du kommer oppi, både positive og negative ting. Så jeg føler at jeg har nok ansvar og frihet. Jeg trives med å bestemme tempoet selv. Jeg trives med at jeg kan være fleksibel. Jeg har jo ganske stor frihet,

det er ingen som legger seg borti noe så lenge du utfører de arbeidsoppgavene du skal, sier William.

Det er viktig for egen integritet å ha frihet til å påvirke sin egen arbeidshverdag, noe annet forklarer Sana at ville vært en ydmykelse.

Sana: Jeg kan bestemme litt selv, man må se selv hva som må gjøres. Men noen hovedoppgaver har jeg jo fått beskjed om. Jeg vet jo egentlig hva jeg skal gjøre og hvordan jeg skal gjøre det. Jeg trenger ikke at noen kommer og forteller meg at nå må du gjøre ditt og datt. Det synes jeg ikke hadde vært helt greit, da betyr det jo at du ikke har selvkontroll i det hele tatt.

Eva opplever at hun har stor innflytelse på sin arbeidshverdag innenfor de rammene som er satt. Noe som gjør at hun kan sette sitt preg på arbeidet sitt:

Jeg har stor frihet. Man må jo rette seg etter de føringene som er lagt, men jeg kan i stor grad bestemme selv. Jeg har litt kunstnerisk frihet. Jeg styrer ganske mye selv, er det rolige dager så kan jeg gå litt tidligere også er det dager der jeg må stå langt over arbeidstid. Det er fleksibelt, det synes jeg er veldig greit.

Jeg snakket med informantene om hvordan de opplever det hvis de må være borte fra jobb, og om hvorvidt arbeidsoppgavene blir ivaretatt eller hoper seg opp til de kommer tilbake. Det var bred enighet i at de opplever tillit til at arbeidsoppgavene deres blir ivaretatt på en god måte om de skulle være borte fra jobb. Vissheten om at oppgavene blir ivaretatt skaper det en trygghet om at prosesser ikke stopper opp som en konsekvens av at noen må være borte fra jobb. Sana forklarer at : «Jobben blir stort sett gjort uansett. Jeg har en person som kan ta det ansvaret når jeg er borte. Så da blir det ikke sånn at alt stopper opp». Det er tillit til at kolleger tar ansvar for å gjennomføre hverandres arbeidsoppgaver ved behov. Eva stoler på medarbeideren sine : «Arbeidsoppgavene blir gjort selv om jeg ikke er der, jeg føler at jeg har noen som jeg kan stole på som kan ta over det jeg skal gjøre».

Når jeg spurte Nora om hun følte seg trygg på at hennes arbeidsoppgaver ble ivaretatt ved fravær svarte hun raskt og tydelig «Ja, absolutt! Jeg er jo ikke alt her på huset. Det kan hope seg opp på mailsiden, men den kan jeg jo logge meg på hjemmefra. Det er ikke noe problem» Og forklarte videre at selv om hun liker å ha kontroll på sine oppgaver har hun tillit til at andre skal klare å ivareta hennes oppgaver hvis hun må være vekke fra jobb.

Informantene er trygge på at arbeidsplassen stiller opp dersom det skulle oppstå behov for tilrettelegging. Slik kan de bidra med det de kan i perioder hvor de står ovenfor utfordringer med å ivareta arbeidsoppgavene sine på ordinær måte. Sana forklarer at hun opplever tillit til at ledelsen tilpasser og tilrettelegger:

Ved behov så tror jeg at det kan ordne seg, man kan snakke med ansvarlig og så finner man ut hvordan man skal ordne det. Jeg tror det er en veldig stor mulighet til at man skal finne en løsning på hvordan man skal få tilpasset arbeidet sitt.

Det at hotellet er en IA bedrift, kan være med på å skape en trygghet blant de ansatte, når det gjelder tilrettelegging fordi de vet hva de har krav på og hva de kan kreve som Even sier det:

Hotellet er en IA bedrift og legger godt til rette for at folk kan bidra med det de kan, det jeg skulle si er at selv om noen er sykemeldt og selv om de har restarbeidsevne så er det ikke hotellet det står på.

Terskelen for å ta kontakt å spørre om hjelp er lav, og de er optimistiske til at de får hjelp og støtte i møte med utfordringer som måtte komme: «Jeg føler at jeg kan gå til ledelsen og få hjelp hvis det skulle være noe jeg lurer på. Der får jeg god hjelp og tilbakemeldinger», uttrykker Eva.

Isak har erfart at han enkelt fikk hjelp fra ledelsen når han trengte det. Hvor han forklarer at det bygger på en gjensidig respekt og tillit til hverandre:

Det er ikke noe problem. Har hatt en situasjon hvor jeg har trengt fri, da sier jeg bare fra at jeg må reise da og da. Det er helt i orden. Nesten så jeg ikke trenger å spørre. Det er som jeg sier, du må gi og ta. Jeg tror det er sånn sjefen tenker også.

5.3. Arbeidssituasjon og oppgaver

Å være fornøyd med de arbeidsoppgavene de har er noe som går igjen. På en arbeidsplass hvor det ikke er så mange ansatte, blir det gjerne varierte oppgaver. Å ha ulike arbeidsoppgaver og å kunne bidra på flere steder er viktig for trivsel og nærvær. Isak sier det slik: «Variasjon, det at det er så mye forskjellige oppgaver, det er det beste!». William forklarer hvor variert oppgavene i løpet av en dag kan være: «Jeg har jo både faste og variert oppgaver som må gjennomføres, litt papirarbeid, gjøre klart møterom, det kan jo av og til være mye arbeid, ikke minst fysisk, bære bord og stoler, pluss mye annet».

Som Nora så fint sier det; «vi jobber ikke i kommunen liksom, vi stenger ikke dørene. Vi har åpent tjuefire timer i døgnet, og da må vi være tilgjengelige». Derfor er det til enhver tid bemanning på hotellet, og mange jobber derfor dag-, kveld- eller nattevakter.

Informantene opplever at de har en arbeidstid som de trives med uavhengig av hvilken turnus de har. Arbeidstid blir trukket frem som positivt både hos de som jobber dagtid og de som jobber andre tider av døgnet. William som har det som gjerne blir sett på som ukurant arbeidstid, opplever at det passer han veldig godt og han trives godt med det: «Det fine med denne vaktordningen har jeg jo fri en del dager, da kan jeg jo lettere besøke familie i forhold til om jeg bare hadde fri kun på lørdag og søndag».

Nora synes også det er en fordel å kunne være på hotellet til ulike tider av døgnet: «Jeg liker å være her litt til ulike tider av døgnet. Få med meg litt av det som skjer på ettermiddag og kveld».

Å være en ressurs på arbeidsplassen skaper identitet og stolthet. Det være med og bidra oppleves som meningsfullt og viktig. Nora sier at:

Det å få gå på arbeid hver dag er nok mye viktigere enn du er klar over. Den følelsen av å ha vært til nytte, og det å ha gjort noe når dagen er over og at du har bidratt. Det er veldig viktig for meg, men jeg tror også at jeg betyr noe for arbeidsplassen min. Jeg tror ikke bare jeg, men de fleste betyr noe for arbeidsplassen fordi vi er et team.

5.4. Jobbengasjement og ansvarsfølelse

Lojalitet står sterkt hos informantene. De strekker seg utover det som kreves, og kan stille opp utenfor arbeidstid for å hjelpe. Når de bidrar ekstra gjør de det med en tillit til at arbeidsplassen vil bistå dem den dagen de skulle trenge noe i gjengjeld. Isak forklarer at:

For en stund siden ringte de meg fra jobb midt på natten, når jeg så at det var fra jobb så måtte jeg jo bare ta den. Da dro jeg ned med en gang for å hjelpe til, i fem timer

var jeg der. Jeg hadde jo ikke trengt å ta den, men jeg gjør jo det. Det er gi og ta det, jeg skal ikke ha noe ekstra for det, men det kan hende jeg trenger noen timer fri en dag, så da gjør vi det heller slik. Det er sånn jeg vil ha det.

Informantene uttrykker at de er motiverte for arbeidsoppgavene sine. De setter seg egne mål for dagen, og legger prestisje i å ferdigstille og gjøre en god jobb.

Jeg føler at jeg rekker å gjøre det som jeg har planlagt å gjøre. Jeg er vant til å jobbe raskt og effektivt. Men hvis jeg må gå over tiden så går jeg over tiden, fordi jeg må bli ferdig, det synes jeg er veldig viktig, sier Sana.

Engasjementet og motivasjonen blant informantene handler om mye mer enn å jobbe kun for å motta lønn. De er oppriktig engasjert i jobben sin, og ønsker å bidra til at deres arbeidsplass skal være et godt sted å komme til for sine kunder. Nora forklarer hvor viktig engasjementet for arbeidet er for henne:

Folk går ikke rundt her bare fordi at de får lønn en gang i måneden. I denne bransjen er det viktig at de som er her er her fordi at de liker det de holder på med, man må like å drive service og stå på for andre.

Videre så forteller hun at hun kanskje skulle jobbet mindre, men at det er vanskelig å la være på grunn av at det er dette hun liker å gjøre. «Altså jeg skulle nok ikke jobbet så mye som jeg gjør, det kjenner jeg jo etter hvert som jeg blir eldre, men så lenge jeg synes det er kjekt så er det vanskelig å la være».

De har greid å skape et felles verdigrunnlag som bidrar til at både ledere og medarbeidere tar et felles ansvar for å skape en effektiv og god arbeidsplass. Det samarbeides på tvers av avdelinger og ansvarsområder, og de er flinke til å løfte blikket og ta i et tak der det trengs fremfor å kun se sine egne avdeling eller oppgaver. Nora forklarer at det er fokus på hotellet som en helhet, og stor samarbeidsvilje på tvers av avdelinger:

Det hjelper ikke at det er bra her hvis ikke frokosten er bra, alle må være med for at dette skal bli bra... Vi bidrar der vi kan, sånn som i lunsjpausen nå så fyker vi inn der og rydder møterom, så stiller vi oss gjerne i oppvasken og rydder kopper og passer på at det ser ordentlig ut. Det er absolutt velvilje til å ta i et tak der det trengs.

Denne fleksibiliteten kan sees i alle ledd i hotellet: «Man må være fleksibel, jeg har jo hjulpet stuepikene og har boret mat, men det er ikke bare meg, sjefen hjelper også til, så vi er litt sånn overalt» sier Isak.

Det å bidra på tvers av avdelinger etter hvor det trengs, er noe informantene er vant til, det er en del av arbeidshverdagen som de trives med. Even som i utgangspunktet ikke jobber

med matlaging eller servering forklarer hvordan de bidrar der det trengs: «Men sånn som for eksempel i dag så skal jeg jo hjelpe til med lunsjen som skal være på hotellet, så vi hjelper jo til med mange praktiske ting også».

En viktig nærværsfaktor kan forklares med en generell høy arbeidsmoral. Flere av informantene nevner at terskelen for å sykemelde seg eller ta en sykedag er høy på arbeidsplassen. De tar en nøye vurdering om hvor vidt de kan bidra med noe på jobb før de melder seg syke. William sier: «Jeg må være skikkelig syk for at jeg skal bli hjemme, men er jeg det, så kvier jeg meg ikke for det, det er ikke noe problem. Jeg har kanskje litt høy terskel på det å være borte».

Selv om terskelen for å ta en sykefraværsdag er høy oppleves det ikke nærværspress. Det fremkommer at de opplever aksept for at de er borte fra jobb ved sykdom.

Det kan tenkes å lette litt på nærværspresset når de vet at arbeidsoppgavene ikke hopper seg opp til de kommer tilbake, eller at prosesser stopper opp på grunn av deres fravær. En slik vishet om at oppgaver blir ivaretatt kan motvirke nærværspress, og gjøre avgjørelsen om å bli hjemme når det trengs litt lettere. Slik forklarer Nora det:

Her har vi kanskje satt grensen for å melde oss syk litt høyere, eller at mange kanskje setter den grensen litt lavt. Men er man syk, så er man syk, du har jo selvfølgelig full rett til å være hjemme hvis man er syk.

5.5. Ledelse

Ledelsen på hotellet er tilstedeværende og lett tilgjengelig for sine arbeidstakere. Gjentatte ganger blir leder eller ledelsen nevnt med positivt fortegn. Gjerne helt spontant uten at jeg har oppfordret til det i samtale eller gjennom spørsmål. Det fremstår som at alle føler at de har et forhold til lederen på et medmenneskelig og kollegialt plan. Ikke bare som en som leder og som delegerer oppgaver.

Even uttrykker det slik: «Jeg trives godt, det er bra arbeidsmiljø og kolleger, og en veldig dyktig leder som inspirerer». Det oppleves som ”Heldig” med å ha en så god relasjon til lederen sin, og uttrykker at de ikke ser på det som en selvfølge å ha det sånn.

Også har vi en veldig allright sjef altså. Uten han vet jeg nesten ikke. Jeg har hatt mange ledere opp gjennom årene, men det som han evner, han er så lun, du får en klem og vi kan tulle veldig mye, sier Nora.

På tross av den gode kollegiale tonen, går det ikke på bekostning av å kunne være autoritær om nødvendig forklarer Isak: «Vi har en god tone, det er viktig det. Har man ikke det så blir arbeidsdagen trasig. Det er ikke alle ledere som har vært som han, han er utrolig grei, man han kan være streng også».

I likhet med alle andre på arbeidsplassen så tar også lederen i et tak der det trengs. Alle samarbeider om det som må gjøres uansett stilling og ansvarsområder: «Man må være fleksibel, jeg har jo hjulpet stuepikene og har boret mat, men det er ikke bare meg, sjefen hjelper også til, så vi er litt sånn overalt» sier Isak.

6. Diskusjon

Formålet med studien har vært å finne positive determinanter for nærvær, ut i fra ansattes opplevelser av hva som er viktig for tilstedeværelse på arbeidsplassen. I dette kapitlet vil resultatene bli diskutert i lys av teori og tidligere forskning som har blitt presentert tidligere i oppgaven. Jeg vil ta utgangspunkt i de fem hovedfunnene fra resultatkapitlet, Sosial støtte og samarbeid, Tillit, Arbeidssituasjon og oppgaver, Jobbengasjement og ansvarsfølelse og Ledelse.

Styrken med denne studien er at informantene representerer ulike ledd i organisasjonen, dermed er mangfoldet på arbeidsplassen godt representert. Det har vært interessant å se at på tross av ulik utdanning og lønnsnivå, har nærværsfaktorene vært de samme for informantene. Det kan tenkes å ha en sammenheng med at de representerer et hotell med relativt få ansatte, hvor det samarbeides mye på tvers av avdelinger, slik strekker fellesskapsfølelsen og samholdet seg på tvers av avdelinger. Dersom det hadde blitt gjort undersøkelser på et større hotell, hvor hver avdeling er mer isolert og representerer et eget arbeidsmiljø, kan det tenkes at informanter på tvers av avdelinger ikke ville vært like samstemte, fordi hver avdeling i større grad har sin egen unike kultur.

En annen styrke er at denne studien representerer ansatte i hotellbransjen jeg har ikke funnet andre lignende studier som er utført i denne bransjen. Dermed representerer dette en annen yrkesgruppe, og kan derfor være et spennende bidrag til nærværsforskningen fra et litt annet ståsted. Resultatene lar seg vanskelig generalisere, men de kan være et godt bidrag til

forskningen i forhold til å forstå trender innenfor nærvær og arbeidsmiljø. På den måten håper jeg at resultatene kan belyse noen viktige nærværsfaktorer hotellbransjen.

Gjennom intervjuer og analyse har nærværsfaktorene kommet frem. Et spørsmål som ofte har vært opp til diskusjon gjennom hele prosessen er likheten mellom nærværsfaktorer og faktorer for godt arbeidsmiljø, og hvorvidt de er det samme. Det har krevd en jevnlig bevisstgjøring og påminnelse for å skille begrepene. Nærvær henger tett sammen med arbeidsmiljø, derfor er det spennende å utforske hvilke faktorer i arbeidsmiljøet som har mest å si for nærværet. For å øke nærværet og bekjempe fraværet må arbeidsmiljø settes på dagsorden. At det høye nærværet i stor grad kan skyldes at de opplever det psykososiale arbeidsmiljøet som svært godt, støtter Labriola og Lund (2007) som hevder at arbeidsmiljø er avgjørende for nærværet.

Med utgangspunkt i helsedefinisjonen som jeg tidligere presenterte «the ability to adapt and self manage», legges det vekt på hvordan mennesker evner å takle og tilpasse seg utfordringer. Gjennom intervjuene formidlet de ansatte at de liker fleksibiliteten og medbestemmelsen som de har på hotellet, og at de verdsetter at arbeidsplassen legger til rette for nettopp dette. De har den autonomien og tilliten på jobb, som styrker muligheten for å tilpasse seg ulike situasjoner.

I intervjusamtalene ønsket jeg å være så nøytral som mulig i forhold til hvilke svar jeg forventet. For å unngå at informantene skulle ønske å svare ”riktig” ble det særlig viktig å stille åpne spørsmål, hvor de ansatte sto fritt til å trekke frem positive eller negative sider

ved det som de ble spurt om. På spørsmålet om hvordan en vanlig arbeidsdag ser ut, var det slående at samtlige hadde et positivt fokus. De valgte å snakke om de positive aspektene ved jobben fremfor det som kunne være utfordrende. Dette vitner om en svært positiv holdning i gruppen, med en iboende salutogen tilnærming til arbeidet.

6.1. Sosial støtte

Trivsel synes å være en viktig nærværsfaktor for informantene. Det å trives knyttes tett opp mot det kollegiale, og det legges vekt på hvor viktig samholdet mellom kolleger er for trivselen. Å trives på jobb og ha gode relasjoner til kolleger styrker OAS og arbeidet oppleves som meningsfullt (Antonovsky & Sjøbu, 2012). Når arbeidet oppleves som meningsfullt bli ansatte mer engasjerte og får større motivasjon til å investere tid og energi i arbeidsoppgaver (Hanson, 2004). Det virker dermed som det gode samholdet er en viktig faktor for motivasjon og nærvær.

Sosial støtte blir trukket fram både i form av emosjonell støtte gjennom oppmuntring og tilbakemeldinger, men også i materiell støtte hvor de hjelper hverandre med tunge løft og andre praktiske arbeidsoppgaver. En slik velvilje mellom kolleger støtter Eiken et al. (2008) i sin forskning, hvor det legges stor vekt på at sosial støtte er helt avgjørende for hvordan det psykososiale arbeidsmiljøet oppleves. Vinje og Ausland (2013) fant i sin studie at det å ville hverandre vel, er en viktig nærværsfaktor. I denne studien kommer det tydelig frem at de tilbyr seg å hjelpe, og at det er lav terskel for å spørre hverandre om hjelp.

De ansatte opplever sosial støtte fra kolleger og ledelse og dette er en viktig ressurs i møte med utfordringer og krav på jobben. Bakker og Dermerouti (2008) hevder at sosial støtte kan være en viktig jobbressurs som gir styrke til de ansatte i møte med krav og krevende situasjoner på jobben. Det kan virke sosial støtte på arbeidsplassen gir de ansatte inspirasjon og motivasjon til arbeidet.

6.2. Tillit

Tillit styrker relasjonen mellom to mennesker (Grabovac & Mustajbegovic, 2015). Det skaper en ansvarsfølelse og gjensidig forventning. Tillit kan derimot ikke kreves, det må oppstå naturlig mellom to parter (Fische, 1998). Det gis tillit gjennom å stole på andres velvilje, og troen på noe som skal skje. Tilliten hos informantene blir gjengjeldt av både kollega og ledelse, det er et likeverdig forhold av forventninger og velvilje og på den måten ivaretas deres interesser. Det er et spennende avhengighetsforhold mellom makt og tillit, fordi tillit er helt grunnleggende for makt, samtidig som makt alltid truer tillit hvis den blir misbrukt (Fische, 1998). Deltakerne beskriver et tillitsforhold til både kolleger og ledelse, noe som også gir begge parter makt, fordi makt og tillit er forutsetninger for hverandre (Fische, 1998). Makt kan ikke fungere alene over lang tid, for uten tillit svekkes makten, resultatene i denne studien tyder på at ledelsen ivaretar denne balansen, for de er tross alt avhengig av en viss makt for å få gjennomslag for avgjørelser som må tas, noe som igjen gjør det hensiktsmessig å ivareta de ansattes interesser og tillit.

Som nevnt innledningsvis står arbeidslivet i Norge i dag ovenfor høye krav som et resultat av høy tjenesteytelse og krav til effektivitet (Grabovac & Mustajbegovic, 2015). En viktig årsak til at vi takler disse utfordringene er gjennom å legge til rette for arbeidstakeres autonomi (Wreder et al., 2008). Informantene opplever ikke at de arbeider etter ordre eller detaljstyring. De har handlingsrom innenfor gitte rammer som fremmer en indre motivasjon til å ta fatt på arbeidsoppgaver. Krav om effektivitet virker ikke tyngende på informantene, det legges mer vekt på at egenkontroll letter arbeidshverdagen. Gjennom tillit til egenkontroll og ansvar i arbeidssituasjonen oppstår det en arbeidssituasjon som gir helse og jobbengasjement. Torp (2013) argumenterer for at ansvar og arbeidsmoral styrker nærværet på arbeidsplassen. Likevel er det viktig med en balanse, for at ansvar skal være positivt må det stå i samsvar med kontroll. Ettersom for mye ansvar og frihet kan føre til motløshet og fravær (Geving et al., 2011).

Fleksibilitet sammen med det å kunne styre og planlegge selv hvordan og når oppgaver skal gjennomføres, blir høyt verdsatt av deltakerne. Joyce et al. (2010) hevder at nettopp dette påvirker helsen positivt, dette kan sees å ha en sammenheng med muligheten til å jobbe etter evne. De dagene hvor man har stor kapasitet, gjøres det mye, mens andre dager kan være roligere, så lenge oppgavene blir gjennomført og frister blir overholdt. Slik kan ansatte selv være med på å regulere arbeidstrykket og belastningen etter dagsform. På denne måten legger ledelsen til rette for et positivt sykenærvær gjennom å gi de ansatte tillit og fleksibilitet.

Arbeidsplassen legger til rette for deltakerstyrte prosesser hvor de ansattes behov og potensial blir tatt hensyn til. Tillit bidrar til at de ansatte kan påvirke egen hverdag, og

arbeidsplassen gir rom for utvikling, både på et faglig og på et mer personlig plan, ved at de ansatte opplever støtte og bekreftelse fra sine kolleger og ledere. I følge Lillestrømerklæringen (2002) er dette helt sentrale faktorer for å skape en helsefremmende bedrift som ivaretar ansattes helse og fremmer nærvær.

6.3. Jobbengasjement og ansvarsfølelse

Det er et høyt jobbengasjementet og ansvarsfølelsen blant de ansatte. De forteller om arbeidsplassen og oppgavene sine med et stort engasjement i intervjuene. Det ble beskrevet hvordan deres oppgaver utarter seg og hvordan de tilbyr seg å hjelpe andre kolleger når de har tid og mulighet til å bidra andre steder. Et slikt jobbengasjement representerer en motivasjonsprosess som vil kunne gi økte jobbbressurser, og er assosiert med god mental helse (Bakker & Demerouti, 2008).

Engasjement og positivitet kan sees som et slags grunnleggende fellestrekk hos informantene. Det å kunne se positivt på vanskelige situasjoner gjør det enklere å håndtere utfordringer. Et eksempel på dette er når det nevnes at språk kan være utfordrende for samarbeid, men samtidig viser at de har dette er noe som løser seg hvis man bare er tydelig og tålmodig. Det blir ikke trukket fram som et uhåndterlig problem, men mer som en utfordring som krever litt ekstra innsats for å takle. En slik motstandsdyktighet kan ofte være et resultat av positivitet og engasjement (Torp, 2013).

Bakker og Demerouti (2008) påpeker at en hver organisasjon kan ha ulike faktorer som fører til jobbressurser. I dette tilfellet kan blant annet engasjement og ansvar sees på som viktige komponenter for jobbressurser.

Det kommer tydelig frem gjennom intervjuene at informantene har god oversikt over hotellet som en helhet. De uttrykker stor forståelse for at alle avdelinger må bidra til at hotellet skal fungere som helhet. En slik oversikt og bevissthet over organisasjonen vitner om at de ansatte opplever å ha en stor grad av begripelighet på arbeidsplassen. I følge Hanson (2004) er opplevelsen av begripelighet essensielt for hvordan vi tilpasser oss ny kunnskap.

Nærvær og nærværspres

Sykefravær blir brukt som et globalt mål på helsestatus (Niedhammer et al., 2012). Det kan derfor være interessant å se på sammenheng mellom nærvær og helse. Vi vet at arbeidsplassen som blir representert i denne oppgaven har et høyt nærvær, og dermed er det nærliggende å tenke seg at de ansatte har god helse. Men sammenheng mellom nærvær og helse kan være todelt. Det kan ikke automatisk konkluderes med at høyt nærvær er entydig med god helse hos de ansatte på en arbeidsplass. Det er flere hensyn som må tas i betraktning. Selv om mange nærværsfaktorer også er helsefremmende, er det likevel spesielt en nærværsfaktor som kan påvirke helsen negativt. Det er derfor viktig å vurdere om hvorvidt nærvær skyldes nærværspres, som kan føre til et negativt sykenærvær.

Et såkalt sykenærvær skyldes ikke bare stress og press. Det fins også mer positive årsaker til at noen arbeidstakere trosser sykdom og kommer på jobb. Dersom det for eksempel blir gitt muligheten for tilrettelegging i arbeidet, kan opplevelsen av å gå syk på jobb endres (Steen Rostad et al., 2015). Det er nok likevel en balanseøvelse her før slike muligheter for egen tilrettelegging går over til arbeidspress understreker Steen Rostad et al. (2015). Hvis tilretteleggingen oppleves som et press til å bidra, oppnår man heller det motsatte. Noen er derimot så motivert at de simpelthen ikke klarer å holde seg unna. De trives så godt på arbeidsplassen eller er så lojale at noen føler så sterk forpliktelse overfor bedriften at de kommer på jobb uansett.

Resultatene fra tidligere forskning viser at ansatte med høy tilstedeværelse opplever nærværspres på lik linje med alle andre (Steen Rostad et al., 2015). Det må derfor ikke utelukkes hvor vidt ansatte velger sykenærvær eller fravær kan være relatert til personlige karakteristikk og egenskaper.

6.4. Selve jobben og arbeidssituasjon

Det kan tenkes at små hotell, slik som presentert i denne studien, gir mer fleksible stillinger, ved at arbeidsoppgavene kan foregå på tvers av avdelinger og etter behov, Dette kan stå i kontrast til større hotell, hvor avdelingene er mer avgrenset og samarbeidet ikke er like tett. De ansatte ved hotellet setter stor pris på fleksibiliteten de opplever å ha på jobb, og det kan tenkes at arbeidsplassens størrelse har innvirkning på nettopp dette.

Det er ikke nødvendigvis arbeidsoppgavene i seg selv som blir beskrevet som det mest spennende med jobben. Det er heller menneskene, stemningen og miljøet rundt som skaper engasjement fremfor selve gjøremålene. Variasjon er et ord som blir mye brukt når arbeidsoppgavene skal beskrives. Kaufmann et al. (2009) hevder at gjennom autonomi og fleksibilitet sammen med sosial støtte oppstår det jobbressurser som gir motivasjon og engasjement i arbeidet. På den måten er miljøet med og påvirker den enkeltes motivasjon og engasjement for arbeidsoppgavene sine.

De ansatte opplever at de mestrer oppgavene sine og får tilbakemeldinger og støtte fra kolleger, noe som resulterer i at arbeidsoppgaven oppleves som håndterbare. Antonovsky (2012) argumenterer for at håndterbarhet på arbeidsplassen påvirkes gjennom mulighet til å delta aktivt i prosesser som virker inn på arbeidshverdagen og hvor man opplever å ha kontroll over egen hverdag. Når informantene beskriver at de opplever hverdagen sin som fleksibel og at de i stor grad har frihet til å bestemme innenfor visse rammer, så er det et eksempel på hvordan forholdene ligger til rette for at de ansatte skal oppleve hverdagen som håndterbar. Når arbeidshverdagen oppleves som håndterbar styrkes troen på mestring av vanskelige situasjoner. Det er også slik at man blir bedre rustet til å stå i tøffe utfordringer og unngår å bli et offer for omstendighetene (Hanson, 2004).

Gjennom mestring, trivsel og mulighet til å påvirke egen hverdag, blir de ansatte gitt mulighet til å være aktør i eget liv. Informantene har en sterk opplevelse av begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet som i sum er det som utgjør opplevelsen av sammenheng (OAS). I følge Antonovsky (2012) er dette tilgjengelige ressurser som er avgjørende for å håndtere utfordringer og stressituasjoner på en slik måte at det ikke påvirke helsen negativt,

men at man til og med kan komme styrket ut av det. I likhet med forskningen (Geving et al., 2011), viser også resultatene i denne studien at ansatte med høy OAS har en høy grad av nærvær på arbeidsplassen.

Det kan tenkes at ansatte på denne arbeidsplassen lenge har hatt en sterk gruppe OAS, dette er noe som kan påvirke den enkeltes syn på hvordan verden oppleves. Gruppens OAS kan påvirke enkeltindividets OAS. Det kan påvirke hvordan virkeligheten oppfattes i form av begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet for nye ansatte som kommer inn. Gjennom at nye medlemmer adaptere gruppens OAS, opprettholdes gruppens sterke OAS selv om nye kommer til og andre faller fra.

6.5. Ledelse

For å skape en helsefremmende arbeidsplass som fremmer nærvær må det tas hensyn til organisatoriske, tekniske og psykososiale forhold fremfor tiltak rettet mot ansatte og deres livsstil (Dahl et al., 2010). På tross av det velger de fleste arbeidsplasser å fokusere på ansattes livsstilsvaner (Torp, 2013). Det er derfor interessant å se at ledelsen på dette hotellet i liten grad fokuserer på trivsel- og livsstilstiltak i form av fruktkurv, trening og stressmestring. Isteden tilrettelegger de mer bakenforliggende organisatoriske årsakene til fravær, noe som sees å være i tråd med Lillestrømerklæringens (2002) visjon for hva som skaper en helsefremmende arbeidsplass. Hvor bevisst dette er fra ledelsens side, har jeg ikke gått videre inn på i denne oppgaven, da formålet i all hovedsak dreier seg om ansattes opplevelse. Dette er noe det kunne være interessant å sett nærmere på.

At ledelsen er synlig og deltakende i arbeidsoppgavene på hotellet blir satt pris på hos informantene. Gjennom å delta aktivt, påvirker ledelsen arbeidsmiljøet positivt og de bidrar til en kultur som er opptatt av å styrke det som fungerer. Hanson (2004) hevder at det som kjennetegner et salutogent lederskap er en ledelse som retter fokus mot de områdene som fremmer ansattes helse, og styrker de positive aspektene ved arbeidsmiljøet. En slik tilnærming vil styrke helse, øke prestasjoner og gi en økt verdiskapning i organisasjonen.

7. Konklusjon

Funn i undersøkelsen tyder på at det er flere salutogene faktorer i arbeidsmiljøet som har betydning for nærværet. Det gode samarbeidsmiljøet og støtten informantene opplever å få på jobb er viktig for nærværet på arbeidsplassen. Ledelsen er med og tilrettelegger for godt samarbeid og stor fleksibilitet på arbeidsplassen, noe som anses som viktige trivsels- og nærværsfaktorer.

Det er mange elementer i arbeidsmiljøet som er med å bidrar til samarbeidsvilje og trivsel. Hvilke av disse som veier tyngst er det vanskelig å si noe om på bakgrunn av informasjonen som har blitt gitt, noe som også understreker behovet for målbare metoder for arbeidsmiljø og nærværsfaktorer (Steen Rostad et al., 2015). Ved å utvikle målbare metoder vil det være mulig å måle effekt av intervensjoner, samt å rangere hvilke nærværsfaktorer som har størst betydning for nærvær og helse.

Med utgangspunkt i en salutogen og helsefremmende tilnærming er det grunnlag for å anta at de ansatte befinner seg på helseenden av kontinuumsskalaen, som igjen kan forstås som en økt ressurs for å fremme nærvær.

Deltakerne i denne studien belyser at ledelsen direkte eller indirekte påvirker ansattes nærvær. I fremtiden kan det derfor være fruktbart for nærværs forskningen å inkludere ledelsen i bedrifter med høyt nærvær. Gjennom deres perspektiver kan det oppnås en bedre

innsikt i hvilke tiltak eller strategier som påvirker nærværet i organisasjonen.

Litteraturliste

- Anger, W. K., Elliot, D. L., Bodner, T., Olson, R., Rohlman, D. S., Truxillo, D. M., . . . Montgomery, D. (2015). Effectiveness of total worker health interventions. *J Occup Health Psychol*, 20(2), 226-247. doi:10.1037/a0038340
- Antonovsky, A., & Sjøbu, A. (2012). *Helsens mysterium : den salutogene modellen*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Arbeidsmiljøloven. (2006a). Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og arbeidsvern 1 januar 2006.
- Arbeidsmiljøloven. (2006b). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. 17/06 nr. 62*. Retrieved from https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62/KAPITTEL_5_-_%C2%A74-1.
- Aronsson, G., Gustafsson, K., & Mellner, C. (2011). Sickness presence, sickness absence, and self-reported health and symptoms. *International Journal of Workplace Health Management*, 4(3), 228-243.
- Aronsson, G., & Lindh, T. (2004). The working conditions of longterm healthy individuals: A population study. *Work and Health*(10).
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.
- Bjørnstad, O. (2015). Skal arbeidsplassen gi oss bedre helse? *Ramazzini*, 22(4), 7-9.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2001). Job control mediates change in a work reorganization intervention for stress reduction. *J Occup Health Psychol*, 6(4), 290-302.
- Brauchli, R., Jenny, G. J., #xfc, llemann, D., #xe9, sir, . . . Bauer, G. F. (2015). Towards a Job Demands-Resources Health Model: Empirical Testing with Generalizable Indicators of Job Demands, Job Resources, and Comprehensive Health Outcomes. *BioMed Research International*, 2015, 12. doi:10.1155/2015/959621
- Burgard, S. A., & Lin, K. Y. (2013). Bad Jobs, Bad Health? How Work and Working Conditions Contribute to Health Disparities. *The American behavioral scientist*, 57(8), 10.1177/0002764213487347. doi:10.1177/0002764213487347
- Christensen, M. (2015). Helsefremmende ledelse [Blogg drevet av Høyskolen i Oslo og Akershus]. Retrieved from <https://blogg.hioa.no/ledelsesbloggen/2015/11/17/helsefremmende-ledelse/>
- Dahl, E., Wel, K. A. v. d., Harsløf, I., & Norge, H. (2010). *Arbeid, helse og sosial ulikhet*
- Dahlgren, G., & Whitehead, M. (1991). Policies and strategies to promote social equity in health. Background document to WHO - Strategy paper for Europe (Vol. 2007:14): Institute for Futures Studies.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). *The Job Demands-Resources Model of Burnout* (Vol. 86).
- Dyment, J., Emery, S., Doherty, T., Moir, S., & Frendin, M. E. S. (2014). Settings-based health promotion. *Health and Wellbeing in Childhood*, 269-270.
- Eiken, T., Tynes, T., Grimsrud, K. T., Sterud, T., & Aasnæss, S. (2008). *Psykososialt arbeidsmiljø delrapport*. . Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og helse og Statens arbeidsmiljøinstitutt.

- Engstrom, L. G., & Janson, S. (2009). Predictors of work presence--sickness absence in a salutogenic perspective. *Work*, 33(3), 287-295. doi:10.3233/wor-2009-0876
- Engström, L.-G., & Janson, S. (2009). Predictors of work presence–sickness absence in a salutogenic perspective. *Work*, 33(3), 287-295.
- Fische, C. (1998). Tillit: En grunnleggende forutsetning for lederskap. *MAGMA Econas tidsskrift for økonomi og ledelse*. Retrieved from <https://www.magma.no/tillit-en-grunnleggende-forutsetning-for-lederskap>
- Forskning.no (Producer). (2017). God kultur starter med en engasjert toppledelse. Retrieved from <https://www.dn.no/gasellene/2017/11/29/1805/Arbeidsliv/-god-kultur-starter-med-en-engasjert-toppleidelse>
- forskningsetiskekomiteene, N. (2016). *Forskning samfunn og etikk*. Retrieved from <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/a.-forskning-samfunn-og-etikk/>
- Forskningsrådet. (2007). *Forskning om sykefravær arbeid og helse*. Retrieved from <http://www.kildekompasset.no/referansestiler/apa-6th.aspx>
- Fugelli, P., & Ingstad, B. (2014). *Helse på norsk : god helse slik folk ser det* (2. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Geving, G., Torp, S., Hagen, S., & Vinje, F. H. (2011). "Sense of coherence" En faktor av betydning for muskell og skjelettplager og jobbnærvær? *Scandinavian Journal of organizational psychology*, 3(2), 32-45.
- Grabovac, I., & Mustajbegovic, J. (2015). Healthy occupational culture for a worker-friendly workplace. *Arh Hig Rada Toksikol*, 66(1), 1-8. doi:10.1515/aiht-2015-66-2558
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse education today*, 24(2), 105-112.
- Hanson, A. (2004). *Helsopromotion i arbeidslivet* Lund: Studentlitteratur.
- Helsedirektoratet. (2018). *Helsefremmende arbeid*. Retrieved from Helsefremmende arbeid
- Horecanytt. (2014, 19.03.2014). *Beste arbeidsplassen i reiselivsbransjen*.
- Huber, M., Knottnerus, J. A., Green, L., van der Horst, H., Jadad, A. R., Kromhout, D., . . . Smid, H. (2011). How should we define health? *Bmj*, 343, d4163. doi:10.1136/bmj.d4163
- Johnsson, J., Dahl, C., Rexed, B., & Lugn, A. (2006). *Langtidsfrisk : slik skapes helse, effektivitet og lønnsomhet*. Kjeller: Genesis.
- Joyce, K., Pabayo, R., Critchley, J. A., & Bambra, C. (2010). Flexible working conditions and their effects on employee health and wellbeing. *Cochrane Database Syst Rev*(2), Cd008009. doi:10.1002/14651858.CD008009.pub2
- Karasek, R. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life* (Vol. 80, pp. 1013).
- Kaufmann, G., Remøy, G., Ness, I. J., & Kaufmann, G. (2009). *Hjelper til Psykologi i organisasjon og ledelse* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforl.
- Kinman, G. (2008). Work stressors, health and sense of coherence in UK academic employees. *Educational Psychology*, 28(7), 823-835.
- Kvale, S., Anderssen, T., & Rygge, J. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M., & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg., 2. oppl. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.

- Labriola, M., & Lund, T. (2007). Self-reported sickness absence as a risk marker of future disability pension. Prospective findings from the DWECs/DREAM study 1990-2004. *International Journal of Medical Sciences*, 4(3), 153-158.
- Lillestrømerklæringen. (2002). Lillestrømerklæringen. Retrieved from http://www.stamiweber.no/hefa/lillestrom_erklar.html
- Lindberg, P., & Vingård, E. (2006). *Den goda arbetsmiljön och dess indikatorer*. (2012:7). Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Lindseth, A., & Nordberg, A. (2004). a phenomenological hermeneutical method for reaserching lived experience. *Scandinavian Journal Caring Sciences*, 18, 145-153.
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning : en innføring* (3. utg. ed.). Oslo: Universitetsforl.
- Medin, J., & Alexanderson, K. (2000). *Begreppen hälsa och hälsofrämjande : en litteraturstudie*. Lund: Studentlitteratur.
- Miraglia, M., & Johns, G. (2016). Going to Work Ill: A Meta-Analysis of the Correlates of Presenteeism and a Dual-Path Model. *occupational health psychology*(21), 61-83. doi:10.1037/ocp0000015
- Mittelmark, M. B. (2012). *Mittelmark From rhetoric to action Human rights at the bias for defining measuring and promoting healt*. Paper presented at the European IUHPE confrence on health promotion, Tallin.
- NICE. (2015). Workplace health: management practices. Retrieved from <https://www.nice.org.uk/guidance/ng13>
- Niedhammer, I., Sultan-Taieb, H., Chastang, J. F., Vermeulen, G., & Parent-Thirion, A. (2012). Exposure to psychosocial work factors in 31 European countries. *Occup Med (Lond)*, 62(3), 196-202. doi:10.1093/occmed/kqs020
- Nilsson Kerstin, H. A., Petterson Inga-Lill. (2009). "It depend on us": Employee perspectiv of healthy working conditions during continual reorganisations in a radiology department. *Work*, 33, 191-200. doi:DOI 10.3233/WOR-2009-0866
- Nordenfelt, L. (2001). On the goals of medicine, health enhancement and social welfare. *Health Care Anal*, 9(1), 15-23. doi:10.1023/a:1011350927112
- Nossen, J. P., & Thune, O. (2009). Utvikling i sykefraværet de siste 20 år. *Arbeid og velferd*, 1(3), 13-23.
- Odeen, M., Magnussen, L. H., Maeland, S., Larun, L., Eriksen, H. R., & Tveito, T. H. (2013). Systematic review of active workplace interventions to reduce sickness absence. *Occup Med (Lond)*, 63(1), 7-16. doi:10.1093/occmed/kqs198
- omsorgsdepartementet, H.-o. (2013). *Folkehelsemeldingen, God helse- felles ansvar*. (Meld. St. 34). Retrieved from <https://www.regjeringen.no/contentassets/ce1343f7c56f4e74ab2f631885f9e22e/no/pdfs/stm201220130034000dddpdfs.pdf>.
- omsorgsdepartementet, H.-o. (2015). *Folkehelsemeldingen : mestrings og muligheter*. Oslo: Departementenes servicesenter.
- Ose, S. O. (2013). *Evaluering av IA-avtalen*. SINTEF A24444 Retrieved from <https://www.sintef.no/globalassets/upload/helse/arbeid-og-helse/rapport-evaluering-av-ia-avtalen-2010-13.pdf>.
- Ottawa-charter. (1986). *Ottawa charter for health promotion*. World Health Organization Retrieved from <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/en/index2.html>.

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi - sample study. *Journal of organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schell E, T. T., Nilsson B, Sarate H. (2012). Work helath determinant in employees whitput sickness absence. *Occupational medicine*, 63, 17-22. doi:10.1090/occmed/kqs
- Skogstad, A. (2003). *Psykososiale faktorer i arbeidet - Kjennetegn ved så vel arbeidsbetingelser som enkeltindivider*: Arbeidsmiljøforlaget
- Skogstad, A., & Einarsen, S. (2011). *Det Gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer* (2. utg. ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Statistisk Sentralbyrå, S. (2017). *Sykefravær*. Retrieved from <https://www.ssb.no/sykefratot/>
- Steen Rostad, I., Milch, V., & Saksvik, P. (2015). *Psychosocial workplace factors associated with sickness presenteeism, sickness absenteeism, and long-term health in a Norwegian industrial company* (Vol. 2).
- Svartengren, M., Stoetzer, U., Parmsund, M., Erikson, T., Støllman, Å., & Vingård, E. (2013). *Halsa och framtid*. (2013: 1). Retrieved from http://dok.sls.sll.se/CAMM/Rapportserien/2013/CAMM2013_1.pdf.
- Tellnes, R., Flotve, R., Larsen, Ø., Tellnes, G., & Nature-Culture-Health, I. (2006). *Kunst, natur og livskvalitet : festskrift i anledning Roald J. Tellnes 60-årsdag 10. desember 2006*. Oslo: Nature-Culture-Health International Universitetet i Oslo.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse : en innføring i kvalitativ metode* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Torp, S. (2013). Hva er helsefremmende arbeidsplasser - og hvordan skapes det? *Socialmedicinsk tidskrift*, 90(6), 768-779.
- Torp, S., & Vinje, H. F. (2014). Is workplace health promotion research in the Nordic countries really on the right track? *Scandinavian journal of public health*, 42(15_suppl), 74-81.
- Trygstad, S. (2006). *Sykefravær og sosialt ansvar*. (Faf-rapport 542). Oslo: Fafo.
- Ursin, G., Borgen, P.-C., Kymre, K. I., & Robertson, E. (2017). Hva er helsefremmende universiteter? En gjennomgang ab konseptet. *Michael Quarterly*, 14(2), 105-116. Retrieved from http://michaelquarterly.no/index.php?seks_id=251197&a=1
- Verdens helse organisasjon, W. (1995). *Global strategy on ocupational health for all: The way to health at work*. (95.1). Beijing, China Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/publications/globstrategy/en/.
- Westerlund, H., Theorell, T., & Alfredsson, L. (2004). Organizational instability and cardiovascular risk factors in white-collar employees: an analysis of correlates of structural instability of workplace organization on risk factors for coronary heart disease in a sample of 3,904 white collar employees in the Stockholm region. *Eur J Public Health*, 14(1), 37-42.
- Wilson G Mark, DeJoy M David, Vandenberg J Robert, Richardson A Hettie, & Allison, M. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-beeing: test of a model of healty work organizations. *Jornal of Occupational Psychology*, 77, 565-588.
- Wiman, V., Lydell, M., & Nyholm, M. (2016). Views of the Workplace as a Health Promotion Arena among Managers of Small Companies. *Health Education Journal*, 75(8), 950-960. doi:10.1177/0017896916643355

- World Health organization, W. (2010). Work place health promotion. Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/topics/workplace/en/index1.html
- Wreder, Å., Gustavsson, M., & Klefsjö, B. (2008). Management for sustainable health: A TQM-inspired model based on experiences taken from successful Swedish organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(6), 561-584.

Vedlegg 1.



Stein Erik Kolderup Hervik Hamarvegen 1122411 ELVERUM

Vår dato: 01.11.2017 Vår ref: 56583 / 3 / STM Deres dato: Deres ref:

Tilråkning fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 13.10.2017 for prosjektet:

56583 Behandlingsansvarlig Daglig ansvarlig Student

Vurdering

Hva kjennetegner friske arbeidsplasser? Høgskolen i Innlandet, ved institusjonens øverste leder Stein Erik Kolderup Hervik Kristin Hafstad

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er unntatt konsesjonsplikt og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med: • opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon • vår prosjektvurdering, se side 2 • eventuell korrespondanse med oss

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 30.06.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Marianne Høgetveit Myhren

Kontaktperson: Siri Tenden Myklebust tlf: 55 58 22 68 / Siri.Myklebust@nsd.no Vedlegg: ProsjektvurderingKopi: Kristin Hafstad, hafstadkristin@gmail.com

Siri Tenden Myklebust



Personvernombudet for forskning

Prosjektvurdering - Kommentar

Formålet med prosjektet er å finne faktorer som arbeidstakere opplever å ha betydning for arbeidsnærvær.

Utvalget består av arbeidstakere i alderen 19 - 65 år som jobber i en bedrift med lavt sykefravær. Rekruttering skjer via arbeidsplassen. Vi legger til grunn at bedriften tar kontakt med aktuelle utvalget på studentens vegne, slik at taushetsplikten ikke er til hinder for kontakten.

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet, men veileder sin kontaktinformasjon må påføres skrivet før utvalget kontaktes.

Det behandles sensitive personopplysninger om helseforhold.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Høgskolen i Innlandet sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 30.06.2018. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)

- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)- slette digitale lydopptak

Vedlegg 2.

Intervjuguide

(Briefing)

Trivsel og engasjement

- **Hvordan trives du på jobben din?**
- Hva er det beste med jobben din?
- Er det noe du gleder eller gruer deg til før du skal på jobb?
- Utvikling og kompetanseheving/ faglig påfyll

Arbeidskoordinering (SOC)

- **Hvordan er avdelingen organisert?**
- Hvordan opplever du fordelingen av arbeidsoppgaver?
- Er samarbeid viktig i din arbeidshverdag?
- Er det ganger der samarbeid er ekstra viktig eller utfordrende?
- Hvordan opplever du arbeidsmengde i forhold til arbeidstid?
- Er du trygg på at dine arbeidsoppgaver vil bli godt ivaretatt om du er borte fra jobben?

Frihet og ansvar (Empowerment)

- **I hvilken grad kan du påvirke dine arbeidsoppgaver (arbeidshverdag)?**
- Kan du påvirke eller avgjøre selv hvordan oppgavene skal utføres?
- Opplever du å få ansvar?
- Opplever du tillit til at du utfører dine arbeidsoppgaver på tilfredsstillende måte?

Relasjon til kolleger/ sosiale relasjoner

- **Hvor viktig er forholdet til kollegene dine?**
- På hvilken måte påvirker kollegene din hverdag?

Relasjon til ledere/ledelsen (SOC)

- **Hvordan opplever du at forholdet mellom ledelse og de øvrige ansatte er?**
- Kan du nevne noen trivselstiltak som er satt i gang fra ledelsen?
- Vet du hva som forventes av deg og hvilke oppgaver som inngår i stillingen din?

Helse på arbeidsplassen

- Opplever du at arbeidsplassen direkte eller indirekte påvirker din helse?
- Er du generelt opptatt av din egen helse og hold deg frisk og i form?

Debrifing

- Ingen flere spørsmål
- Hår du noe mer du ønsker å ta opp eller er det noe du føler du ikke har fått sagt?

Vedlegg 3

Samtykkeerklæring for intervju

Jeg er masterstudent i folkehelsevitenskap, ved høyskolen i Hedmark og er nå i gang med den avsluttende masteroppgaven.

Min masteroppgave skal omhandle hvilke forhold på arbeidsplassen som har betydning for tilstedeværelse på arbeidsplassen. Jeg ønsker med dette å få videre kunnskap om hva arbeidstakere i bedriften opplever som viktig for sitt arbeidsnærvær.

For å finne ut dette ønsker jeg å få kunne gjøre gjennomføre et intervju. Spørsmålene vil dreie seg om hvordan du opplever arbeidshverdagen i forhold til arbeidsoppgaver og sosiale relasjoner på arbeidsplassen.

Det vil bli gjort lydopptak av intervjuet, lydopptaket vil bli lagret på en slik måte, at det vil være utilgjengelig for alle uten om meg. Når oppgaven ferdigstilles i Mai vil lydopptaket bli slettet. Alle deltakere og arbeidsplass vil bli anonymisert i oppgaven, slik at det ikke skal være mulig å bli identifisert.

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke seg, uten å måtte oppgi grunn. Det vil på ingen måte få noen konsekvenser.

Ønsker du å delta i studien, signer med navn og telefonnummer på samtykkeerklæringen på neste side.

Ved spørsmål, eller hvis du ønsker å trekke deg, ta kontakt med meg på telefonnummer 90865547

Med vennlig hilsen Kristin Hafstad

Samtykke om deltakelse på intervju

Jeg har mottatt informasjon om studien, og ønsker å delta. Jeg er innforstått med at deltakelsen er frivillig, og at jeg når som helst kan trekke meg, uten å måtte oppgi grunn.

.....

Dato, Sign. telefonnummer (deltaker)

.....

Dato, Sign. (Prosjektleder)

