

Kan arbeidsrelatert stress reduseres med tidsbesparende tjenester?

Vår 2018

Masteroppgave i Endringsledelse
Institutt for medie- og samfunnsfag



Arnkjell Sørhus Hustvedt & Sindre Østengen
Kandidatnummer 3027 & 3047



Universitetet
i Stavanger

MASTERGRADSSTUDIUM I

ENDRINGSLEDELSE

MASTEROPPGAVE

SEMESTER:

Vår 2018

FORFATTER:

Arnkjell Sørhus Hustvedt & Sindre Østengen

VEILEDER:

Karl Johan Engelhart Olsen

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Kan arbeidsrelatert stress reduseres med tidsbesparende tjenester?

EMNEORD/STIKKORD:

Tidsbesparende tjenester, arbeidsrelatert stress, Lyse AS, Stressorer, Krav, Kontroll, Sosial støtte, Spillover effekten, Sykefravær

SIDETALL: 91

STAVANGER

.....

DATO/ÅR

Sammendrag

I denne avhandlingen blir tidsbesparende tjenester sett i sammenheng med arbeidsrelatert stress. Dagens samfunn har blitt preget av en dynamisk utvikling. Tjenester som tidligere var byttetjenester gjennom venner og familie blir nå tilbudt av ulike profesjonelle tilbydere. Utviklingen og en økt økonomisk velstand kan bidra til bruk av tidsbesparende tjenester.

Hensikten med denne studien ble av denne grunn å undersøke om tidsbesparende tjenester i privatlivet kan bidra til å redusere arbeidsrelatert stress. Dette ledet frem til problemstillingen: *Er det sammenheng mellom tidsbesparende tjenester i hjemmet og reduksjon av arbeidsrelatert stress?* I lys av problemstillingen ble det gjennomført en kvalitativ undersøkelse. Seks ledere og syv medarbeidere i Lyse AS ble intervjuet. Denne avhandlingen har tatt utgangspunkt i de tidsbesparende tjenestene rengjøring, matkasse, bilpleie, hjemkjøring av mat, rens og barnepass.

Resultatene tyder på at de ansatte hadde en subjektiv stressrespons på de ulike stressorene. Det ble påvist at ledere hadde en høyere stresstoleranse enn medarbeidere. Stressorene på ulike nivåene kunne klassifiseres under krav, kontroll og sosial støtte. Tidsbesparende tjenester kan bidra til å øke effektiviteten og kvaliteten, derav føre til mestring av høyere krav. Med tanke på kontroll, kan tidsbesparende tjenester ikke påvirke beslutningsrommet, men kan bidra til å opparbeide en høyere kompetanse. Samtidig kan tidsbesparende tjenester bidra til god sosial støtte, som kan lede til en positiv smitteeffekt. Dette kan medføre en høyere grad av aktive jobber, som består av et stort beslutningsrom kombinert med høye krav. Noe som reduserer risikoen for overbelastninger og helseplager, samtidig som det vil bidra til læring, motivasjon og personlig vekst. Lyse AS kan dra nytte av tidsbesparende tjenester som en buffer mot stress i reaksjonsfasene for å hindre en utmattelsesreaksjon. Dette kan generere et lavere sykefravær og mindre arbeidsrelatert stress, noe som kan være økonomisk lønnsomt.

På den ene siden var det en uenighet blant de ansatte om tidsbesparende tjenester kan påvirke arbeidslivet. På den andre siden påpeker teorien en spillover effekt mellom arbeidsliv og privatliv. Dette gir grunn til å anta at tidsbesparende tjenester kan bidra til å redusere arbeidsrelatert stress. På bakgrunn av diskusjonen og funnene kan dette tenkes å bidra til videre forskning for liknende organisasjoner og sektorer.

Forord

Denne avhandlingen er den avsluttende delen i masterstudiet endringsledelse ved Universitetet i Stavanger. Ved hjelp av en givende problemstilling har oppgaveskrivingen vært utfordrende hvor vi selv har kjent på hvordan det er å håndtere stress gjennom tidsfordeling mellom oppgaven, deltidsjobber og idretter som krever reise for kamper. Diskusjoner oss imellom har vært opphetet, men i lys av positivt stress har det bidratt til kreative løsninger av kvalitet. Prosessen har vært krevende, spennende og ikke minst lærerik som har bidratt til personlig vekst.

Vi ønsker å takke Lyse AS som har gjort det mulig å gjennomføre intervjuene av ledere og medarbeiderne internt. Pål Svanes og Elisabeth Kåsen skal gis en spesiell takk til for å være hovedkontaktene. De har gjort en utmerket jobb ved tilretteleggelse av lokalene og koordinering av intervjuene. Samtidig har det vært en god dialog og interessante diskusjoner som har gitt oss verdifull informasjon.

En spesiell takk rettes til veileder Karl Johan Engelhart Olsen. Han har bidratt til å muliggjøre denne studien. Igjennom konstruktiv kritikk og tilbakemeldinger har han bidratt til å øke kvaliteten på avhandlingen. En dyktig person, med flere baller i luften har garantert kjent på det arbeidsrelaterte stresset selv.

Til slutt skal familie og venner ha en takk for formateringskunnskaper og korrekturlesning. Joachim Børлие skal også ha en klapp på skulderen for å stille opp i pilotintervjuet og rettleidet oss.

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning.....	8
1.1 Begrunnelse for valg av oppgave.....	9
1.2 Problemstilling.....	10
1.3 Forskningsspørsmål	11
1.4 Avgrensning.....	11
1.5 Disposisjon	12
1.6 Presentasjon av Lyse AS	12
2.0 Teori.....	14
2.1 Tidsbesparende tjenester	14
2.2 Det grenseløse arbeidsliv.....	15
2.2.1 Spillover effekten	16
2.3 Stress	18
2.4 Positiv og negativt stress	20
2.4.1 Positivt stress	21
2.4.2 Negativt stress.....	21
2.5 Stressorer.....	22
2.5.1 Individnivå.....	22
2.5.2 Gruppenivå.....	23
2.5.3 Organisasjonsnivå	23
2.5.4 Ekstra organisatorisk nivå.....	23
2.6 Reaksjonsfasene.....	24
2.6.1 Alarmfasen.....	24
2.6.2 Motstandsfasen.....	24
2.6.3 Utmattelsesfasen	25
2.6.4 Kritikk.....	25
2.7 Ulike stressmodeller.....	26
2.7.2 Strukturell modell.....	26
2.7.3 Krav og kontroll modellen.....	27
2.8 Krav, kontroll og sosial støtte modellen.....	27
2.8.1 Krav.....	28
2.8.2 Kontroll.....	28
2.8.3 Sosial støtte.....	29
2.9 Jobbsituasjoner	30
2.9.1 Høyt belastende jobber	30

2.9.2	Passive Jobber	31
2.9.3	Lavt stressende jobber	31
2.9.4	Aktive jobber	31
3.0	Metode	33
3.1	Valg av metode	33
3.2	Valg av forskningsdesign	34
3.3	Fenomenologisk perspektiv	34
3.4	Datainnsamlingsteknikk	35
3.4.1	Intervju	36
3.4.2	Utvelgelse av informanter	36
3.4.3	Utvalg	37
3.5	Utforming av intervjuguide og datainnsamling	38
3.6	Forskerens pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet	40
3.6.1	Pålitelighet (reliabilitet)	40
3.6.2	Troverdighet (begrepsvaliditet)	40
3.6.3	Overførbarhet (ekstern validitet)	41
3.6.4	Bekreftbarhet (objektivitet)	41
3.7	Forskningens etiske perspektiver	42
3.8	Dataanalysen	43
3.9	Kritisk refleksjon	44
3.10	Oppsummering av metode	45
4.0	Presentasjon av empiri	46
4.1	Stress	46
4.2	Krav	50
4.3	Kontroll	52
4.4	Sosial støtte	55
4.5	Tidsbesparende tjenester	57
5.0	Diskusjon	61
5.1	FS 1: Hvilke faktorer utløser stress og hvordan påvirker stress det daglige arbeidet?	61
5.1.1	Individnivå	61
5.1.2	Gruppenivå	65
5.1.3	Organisatorisk nivå	66
5.1.4	Ekstra organisatorisk nivå	67
5.2	FS2: Hvordan kan effekten av tidsbesparende tjenester påvirke krav, kontroll og den sosiale støtten?	70
5.2.1	Krav	70

5.2.2 Kontroll.....	71
5.2.3 Sosial støtte.....	72
5.2.4 Aktive jobber	73
5.2.5 Tidsbesparende tjenester.....	74
5.3 FS3: Hvordan kan Lyse AS ha nytte av tidsbesparende tjenester for de ansatte?.....	76
5.3.1 Alarmfasen.....	76
5.3.2 Motstandsfasen.....	76
5.3.3 Utmattelsesfasen	77
5.3.4 Krav, kontroll og sosial støtte modellen	77
5.3.5 Lyse AS	78
6.0 Konklusjon	80
7.0 Litteraturliste.....	83
8.0 Vedlegg	88

1.0 Innledning

Dagens samfunn har de siste tiårene vært under en konstant utvikling. Digitaliseringen og den teknologiske utviklingen har pågått siden slutten av forrige århundre og har bidratt til en gunstig økonomisk utvikling (Deaton, 2008). Tid og avstand har blitt kuttet ned gjennom teknologisk utvikling og deregulering i nasjonale markeder. Dette har ført til at varer og tjenester er mer tilgjengelig og bidrar til økt konkurranse (Torp, 2005). Endringene i samfunnet har ført til en økning av økonomisk velstand. Økt økonomisk velstand åpner for mulighet til å kjøpe tjenester for å spare tid, som kan bedre livstilværelse og trivsel (Whillans, Dunn, Smeets, Bekkers & Norton, 2017), mens informasjonsteknologien har gjort det mulig å samarbeide på tvers av landegrenser og kontinenter (Bergersen, 2001).

Den teknologiske utviklingen har gjort det mer mulig å benytte seg av nye tjenester, enn det som har vært tilfelle tidligere. Samhandling på tvers av land og kontinenter skaper på den ene siden nye muligheter for verdiskapning, men vil samtidig kunne bidra til økt press for å kunne etterkomme nye krav. Økt konkurranse og en forventning i samfunnet om lavere priser presser eierne sin forventning til profitt. Eierne og organisasjonene blir konstant møtt med nye krav og organisasjonene må skjerpe sine effektivitetskrav for å overleve. Dette fører til økt bruk av omstrukturering og omorganisering (Bråten, Andersen & Svalund, 2008).

Konsekvensene av de økte effektivitetskravene blir økt arbeidstempo som leder til knapphet på tid. Tid som ressurs bidrar til å redusere lykke gjennom stresset som oppstår. Følelsen av å ikke strekke til, skaper negative emosjoner og vil gjennom negativt stress føre til lavere trivsel, redusert lykke, økt angst og lede til søvnløshet (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Stress vil i tillegg kunne bidra til en lavere helsetilstand gjennom å være en primær faktor for dårlige matvaner (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017).

I Norge er et godt og velfungerende arbeidsmiljø en viktig faktor til god helse, samt arbeidsevne. Et velfungerende arbeidsmiljø er inkluderende, skaper motiverte ansatte og har gode arbeidsmetoder. Sykefraværet kan derfor bli redusert ved av det oppleves trygt og inkluderende (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Kostnadene og omfanget som kan knyttes til muskel- og skjelettplager, samt psykiske helseplager er høyt. Omfanget er en av de største utfordringene i det Norske arbeidslivet der 6 av 10 legemeldte sykefraværingsdagsverk kan relateres til helseplager, fysisk eller psykisk (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017, s.71). Stress kan gjennom overbelastning føre til psykiske og fysiske symptomer, og dermed være

en faktor tilknyttet sykefraværet (Arnold, Randall, Patterson, Silvester, Robertson, Cooper & Hartog, 2010).

Konflikter på arbeidsplassen er en av de aller viktigste årsakene til stressproblemer (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Et mindre velfungerende arbeidsmiljø kan videre komme av omreguleringer, kostnadskutt, nedbemanning, uklar ledelse og ressursmangel som på sin side ofte fører til flere og vanskeligere arbeidsoppgaver. Arbeidsoppgavene fører til et økt stressnivå ved å være tidkrevende, og inneholde høyere krav. De høye kravene fører til et tidspress og en følelse av at tiden ikke strekker til. Dette vil igjen kunne påvirke kvaliteten, gi en lavere mestringsfølelse og dermed lede til økt stress. I henhold til European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESNER) opplever 25 % av ansatte arbeidsrelatert stress, der over 50 % av sykefraværet forårsakes av stress. De færreste organisasjoner i det nye arbeidslivet har tiltak for å redusere dette. Ledere bevitner at de i gjennomsnitt er 79 % engstelig for arbeidsrelatert stress (Det europeiske arbeidsmiljøorganet, 2010).

Tidspresset oppstår som følge av alle kravene som stilles innenfor en kort tidsramme. Når ikke tiden strekker til, vil konsekvensene være å minimere en eller flere aktiviteter. Hvilke aktiviteter som er viktige og nødvendige, er individuelt fra individ til individ. Reduseres for mange nødvendige aktiviteter, kan det føre til redusert trivsel. Motsatt vil stress oppstå ved å opprettholde for mange aktiviteter samtidig. De ansatte må derfor avveie både arbeidsliv og privatliv og balansere dette på en gunstig måte. I dagens dynamiske samfunn er det stadig nye innovasjoner og nye tjenester som blir etablert. Tidsbesparende tjenester er en av dem. Tjenester som kjøper deg fri fra tid, vil i teorien kunne gi en mindre stressende arbeidshverdag og dermed redusere stress. På bakgrunn av dette vil avhandlingen ta for seg spørsmålet om tidsbesparende tjenester som en ekstern faktor kan redusere arbeidsrelatert stress. Dette kan skape alternative tiltak for å minimere arbeidsrelatert stress, som da kan tenkes å lede til høyere effektivitet, produktivitet og dermed kunne føre til et lavere sykefravær i organisasjonen.

1.1 Begrunnelse for valg av oppgave

Igjennom studier, deltidsjobber og idrett er det erfart at det er vanskelig å få tid til alt. Det har blitt erfart at knappheten på tid kan tvinge frem ugunstige prioriteringer for trivsel i hverdagen. Det har til tider vært vanskelig å finne en balansegang mellom studie, jobb og fritid. På bakgrunn av god kontroll har det vært mulig å overkomme noen av de ulike kravene,

men det har gått på bekostning av det sosiale livet. I tillegg til egen erfaring har det blitt observert gjennom foreldre og venner hvor vanskelig denne balansegangen kan være. Dette har blitt observert og erfart stress, derav arbeidsrelatert stress.

En dynamisk utvikling av verden ført til at det som tidligere var byttetjenester igjennom venner og familie, nå kan bli kjøpt av forskjellige organisasjoner (Chesbrough, 2011). Kitterød (2009) hevder utviklingen har ført til en økt økonomisk velstand som danner mulighet for kjøp av tidsbesparende tjenester. Dette har bidratt til at det har blitt mer og mer vanlig å ta i bruk blant annet rengjøringshjelp. Det blir derfor muligens en økning i bruk av tidsbesparende tjenester i årene som kommer. Dette er på bakgrunn av kravet til egen fritid, men det avhenger ikke bare av etterspørsel. Tilbudet av tidsbesparende tjenester må bli tilbudt markedet til en overkommelig pris (Kitterød, 2009).

Hensikten med denne studien er derfor å se om tidsbesparende tjenester i privatlivet kan redusere arbeidsrelatert stress. Mulig kan tidsbesparende tjenester til en overkommelig pris, selv for studenter bidra til å redusere stress. Etter endt studie er det ønskelig med en jobb og karriere med så lavt arbeidsrelatert stress som mulig.

1.2 Problemstilling

Å arbeide effektivt som person, gruppe eller en organisasjon kan avhenge hvor stresset individene er. Om individene har for høyt stressnivå, kan dette ha en negativ effekt. I denne studien søkes det etter kunnskap som kan skape bevissthet for hvilke tidsbesparende tjenester i hjemmet som kan bidra til å redusere stress. Derav om det har effekt på effektivitet og sykefravær. I denne sammenheng har følgende problemstilling blitt utarbeidet:

Er det sammenheng mellom tidsbesparende tjenester i hjemmet og reduksjon av arbeidsrelatert stress?

I henhold til problemstillingen vil det bli gjennomført en kvalitativ undersøkelse som gir en dypere forståelse av fenomenet stress. I denne studien av Lyse AS inngår det data fra 13 informanter som blir påvirket av ulike stressfaktorer og data om sykefravær, samt tilknyttede kostnader. Antall informanter er bestemt ved en pragmatisk metning. Hensikten med denne fenomenologiske studien er å beskrive i dybden meninger om hvordan tidsbesparende

tjenester i hjemmet kan bidra til å redusere arbeidsrelatert stress, samt å kartlegge hvilke tiltak Lyse AS har tatt i bruk og vurdere om tidsbesparende tjenester kan være et alternativt tiltak mot stress.

1.3 Forskningsspørsmål

For å utrede og utfylle det overnevnte har det i lys av problemstillingen blitt utformet tre forskningsspørsmål (FS):

FS1: Hvilke faktorer utløser stress og hvordan påvirker stress det daglige arbeidet?

FS2: Hvordan kan effekten av tidsbesparende tjenester påvirke krav, kontroll og den sosiale støtten?

FS3: Hvordan kan Lyse AS ha nytte av tidsbesparende tjenester for de ansatte?

For å besvare problemstillingen og forskningsspørsmålene vil det i denne undersøkelsen bli fokusert på krav, kontroll, sosial støtte og tidsbesparende tjenester i lys av arbeidsrelatert stress. Både med hensyn til ledere og medarbeidere. Dette vil bli presentert grundigere og diskutert senere i oppgaven.

1.4 Avgrensning

Denne forskningen er begrenset på bakgrunn av ressurser til ledere og medarbeidere internt i Lyse AS. Geografisk sett er omfanget avgrenset til Lyse AS i Rogaland. På bakgrunn av dette vil begrepet leder bli tatt i bruk i lys av de seks informantene som har lederstillinger. Begrepet medarbeider vil bli tatt i bruk i lys av de syv informantene som er medarbeidere. De ansatte er en samlebetegnelse på lederne og medarbeiderne som er intervjuet i Lyse AS. I denne avhandlingen er studien gjennomført ved hjelp av ansatte i Altiboks og Lyse konsern. De vil bli omtalt som Lyse AS.

De seks tidsbesparende tjenestene som er valgt ut, er ansett som de mest relevante tjenestene med tanke på problemstillingen. Andre tidsbesparende tjenester kunne vært relevant for denne avhandlingen, men disse seks tjenestene danner et godt bilde av tjenester som tilbys på markedet og avhandlingen er derfor avgrenset heretter.

Stress er et stort og utbredt tema. Det er derfor ikke mulig å beskrive alle aspekter av dette. Stress som oppstår i hjemmet er underlagt det ekstra organisatoriske nivået. Stressorer som

påvirker det ekstra organisatoriske nivået vil kunne påvirke de andre nivåene og dermed arbeidet. I denne avhandling inkluderer derfor arbeidsrelatert stress, stress som kan oppstå i hjemmet. Da stress i hjemmet ansees som relevant for tidsbesparende tjenester. Herunder vil bruk av begrepet stress henvises til arbeidsrelatert stress. Definisjonen av arbeidsrelatert stress vil bli presentert i teorikapittelet. Denne avhandlingen tar ikke for seg den akutte stressreaksjonen som kan oppstå ved fare for liv og helse, for eksempel ved dødsfall, skilsmisse eller liknende. Av bakgrunn til at denne typen akutte stressreaksjoner antas ikke å ha sammenheng til tidsbesparende tjenester. Studien er avgrenset i henhold til problemstillingen knyttet til arbeidsrelatert stress og de utvalgte tidsbesparende tjenestene. Den valgte teorien er ansett som den mest hensiktsmessige og relevante. Annen teori er valgt bort på bakgrunn av avhandlingens tid og omfang. Hovedfokuset vil dermed være hvordan de utvalgte tjenestene kan redusere arbeidsrelatert stress, samt påvirke i form av effektivitet og sykefravær.

1.5 Disposisjon

Avhandlingen er bygget opp av seks hovedkapitler. Dette er innledning, teori, metode, presentasjon av empiri, drøfting og til slutt konklusjon. Innledningen redegjør for avhandlingens bakgrunn og valg av problemstilling. Underlagt problemstillingen er forskningsspørsmålene blitt presentert. Studien er blitt avgrenset av hensyn til tid, sted, rom og ressurser tilgjengelig. For å belyse problemstillingen og forskningsspørsmålene har utvalgt teori blitt fremlagt. Det teoretiske rammeverket forklarer tidsbesparende tjenester, spillover effekten og ulike stressteorier. Metodekapittelet presenterer åpent gjennomføringen av undersøkelsen i sin helhet. Undersøkelsens metodiske valg blir fremlagt og begrunnet. I lys av undersøkelsens dybdeintervjuer vil empiri kapittelet presentere de sentrale funnene. For å belyse funnene blir empiri gjenspeilet med direkte sitater fra de ansatte. I det nest siste kapittelet har empiri blitt drøftet i lys av det teoretiske rammeverket. Drøftingskapittelet belyser forskningsspørsmålene underordnet problemstillingen. Avslutningsvis redegjør konklusjonen for avhandlingens problemstilling og hentyder til videre forskning.

1.6 Presentasjon av Lyse AS

I følge Lyse AS sine nettsider ble konsernet etablert etter en fusjon av flere energiselskaper i Sør-Rogaland. Disse energiselskapene har eksistert siden 1909. Konsernet Lyse har siden etablering produsert og distribuert strøm, men gjennom ulike markedsmuligheter har

konsernet beveget seg til å ha en fot innenfor tele og IT. De skiftet derfor navn fra Lyse Energi AS til Lyse AS i 2015 (Lysekonsern, 2018).

Lyse AS er organisert som et konsern. Lyse AS består i dag av over 10 selskaper i en gruppestruktur. Lyse AS er eiet av 16 kommuner i Rogaland, hvorav Stavanger kommune er den største aksjonæren. Hovedkontoret ligger på Mariero i Stavanger kommune. Lyse AS har tre forretningsområder energi, tele/teknologi og elnett. Ut ifra dette har de en årsomsetning på 7,7 mrd. kr. og 1200 ansatte (Konsernpresentasjon, 2018).

I følge Styrets melding til eierne (2016) er visjonen til Lyse AS å være mer enn et selskap for sine kunder, for sine eiere og for de ansatte i Lyse AS. Samtidig betaler de tilbake om lag 60 prosent av overskuddet hvert år til eierkommunene. I Lyse AS sitt konsernmål mot 2020 ønsker de blant annet å være en attraktiv arbeidsgiver og unngå skader på mennesker, materiell og miljø (Styrets melding til eierne, 2016). For å oppfylle dette har Lyse AS medarbeidersamtaler med de ansatte en gang i året. Der kartlegger de både arbeidsrelatert stress og sykefravær. I 2017 hadde Lyse konsern et sykefravær på 3,66 prosent, og dette kostet om lag 30 mill. kr. (Elisabeth Kåsen, mail 21.03.2018).

2.0 Teori

Problemstillingen er grunnlaget for valg av teori og derfor styrende for det teoretiske rammeverket. Det teoretiske rammeverket som blir presentert danner et forenklet bilde av virkeligheten, som er et utgangspunkt for empiriske undersøkelser (Halvorsen, 2003).

2.1 Tidsbesparende tjenester

Hver dag brukes det en rekke offentlige tjenester. Dette kan være sykehus, skoler, restauranter, internett, vann og liknende (Johnston, Clark & Shulver, 2012). Tjenester i seg selv har blitt benyttet i over 2000 år i form av betaling eller bytting av tjenester, men det har skjedd en endring av dette i markedet de siste årene (Chesbrough, 2011). Det er nå flere organisasjoner som tilbyr tjenester tilsvarende det som tidligere var byttetjenester igjennom venner og familie (Chesbrough, 2011). Organisasjoner kan tilby tjenestene rett til kundene eller til andre bedrifter (Johnston et al., 2012). Eksempler på slike tilbydere som har vokst frem de siste årene er blant annet Adams matkasse og Foodora.

Tjenester er et bredt begrep og blir brukt i mange sammenhenger, det er derfor ikke overraskende at det ikke finnes en felles enighet om hva tjenester er (Johnston et al., 2012). Johnston (2012) skiller mellom produkt og tjenester. Et produkt er en ting, en tjeneste er en aktivitet som kan inneholde behandling av kundene eller kundene sine eiendeler. For eksempel kundens bil eller bolig. Wilson, Zeithaml, Bitner og Gremler (2012) derimot hevder tjenester er gjerninger, prosesser og prestasjoner, men denne forklaringen har mottatt kritikk for sin enkelhet og mangelfulle beskrivelse. Wilson (2012) har derfor utviklet sin beskrivelse til en konkret definisjon og beskriver tjenester nærmest som et produkt som skal selges.

Alle økonomiske aktiviteter som blir solgt som et ikke-fysisk produkt eller konstruksjon, som blir konstruert på stedet, og gir økt verdi til kundene i former som bekvemmelighet, fornøyelse, aktualitet, komfort og helse, som i hovedsak er immaterielle bekymringer forbrukere har (Wilson et al., 2012, s. 5).

I denne avhandlingen er tjenestene i tråd med Wilson (2012) og Johnston (2012) sett på som et ikke-fysisk produkt som kun klassifiseres som en tjeneste om den blir betalt for. En tidsbesparende tjeneste tilsier at det ikke-fysisk produkt må spare tid for kunden. Videre er tidsbesparende tjenester avgrenset til tjenester som anvendes i hjemmet eller opprinnelig ble gjennomført hjemme, men som nå kan kjøpes av tilbydere. De utvalgte tjenestene finnes i figur 1 nedenfor.



Figur 1: Utvalgte tjenester

Bilpleie omfatter dekkskift og vask. Med matkasse tenkes det å kunne bestille ukemenyer på nett og få de levert hjem på døren, eller å kunne handle mat på nett. Ved å handle mat på nett kan man håndplukke de matvarene og produktene som er ønskelig, for deretter å få de levert hjem på døren eller på et strategisk hentepunkt. Med barnepass og rengjøring tenkes å kjøpe tjenesten av profesjonelle tilbydere. Ved rens tenkes å sette bort klær til renseri. Hjemkjøring av mat omhandler take away mat som blir levert hjem på døren. Eksempelvis om tilbyder leverer selv eller som tidligere nevnt Foodora, som sykler take away hjem til døren.

2.2 Det grenseløse arbeidsliv

I følge en HMS undersøkelse fra 2007 har flere arbeidstakere i dag en mer fleksibel arbeidshverdag enn i 2001 (Bråten et al., 2008). Det er mer vanlig med fleksibel arbeidstid og man må sjeldnere møte på arbeid til et bestemt tidspunkt. I tråd med dette viser undersøkelsen at fra 2001 til 2007 har det vært en dobling i andelen som har hjemmekontor fra 14 prosent til 28 prosent. Likevel påpeker undersøkelsen at flere ønsker ytterligere fleksibilitet i arbeidstiden, et større handlingsrom på hvordan arbeidsoppgaver skal utføres og hvordan arbeidsdagen er lagt opp. En vesentlig andel av arbeidstakerne bruker sin fritid til å utføre arbeidsoppgaver. Dette leder oss til at skille mellom arbeid, hjem og fritid viskes ut, som i en

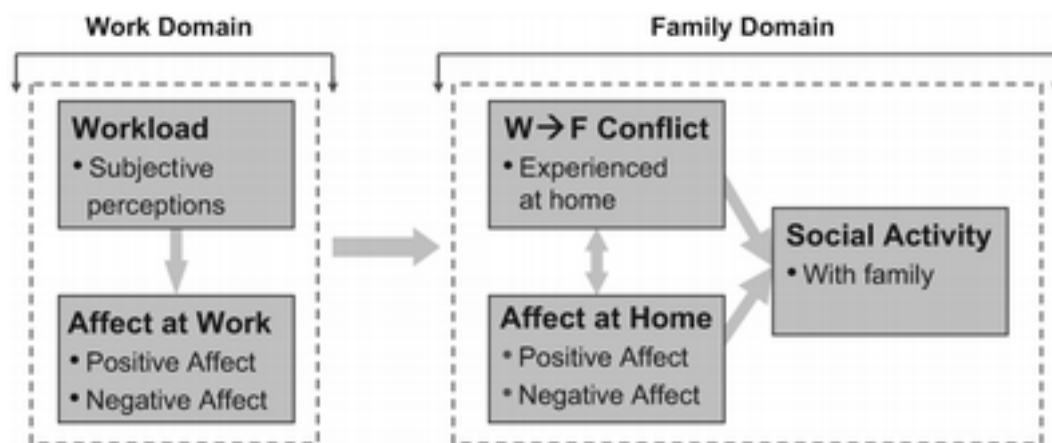
samlebetegnelse kan kalles det «grenseløse arbeidslivet». Det som klassifiserer en «grenseløs arbeidstaker» er en ansatt som jobber fulltid, har høyere utdanning og lederansvar. Samtidig er man ikke fagorganisert, men har gjerne ansvar for barn. De som har helt eller delvis omsorg for barn, opplever mer enn før et konstant tidspress for å komme hjem fra arbeid (Bråten et al., 2008).

Arbeid og privatliv glir inn i hverandre, dette er derfor ikke to adskilte arenaer (Thuen, 2006). Dette betyr at hvordan man har det i fritiden i hjemmet, påvirker hvordan man har det på arbeidsplassen og motsatt. Tilgjengeligheten til den ansatte har økt ved hjelp av elektronisk kommunikasjon som pc og mobiltelefon (Colbjørnsen, 1999). Frynsegoder som rabatter på treningsstudio, fotballbilletter, konkurranser om hvem som sykler mest til og fra jobb, reiser og lignende bidrar til utfordre grensen mellom jobb og privatliv (Bakke & Yttri, 2001). Med andre ord er dette goder som er med på å viske ut skillet mellom arbeid, hjem og fritid. Sørhaug (2002) går langt i å hevde at det i dag kan være en opplevelse av å være hjemme på arbeid og jobbrelatert å være hjemme.

2.2.1 Spillover effekten

I henhold til Ilies, Schwind, Wagner, Johnson, DeRue og Ilgen (2007) påvises det at arbeidsbelastningen, med andre ord den subjektive persepsjonen av arbeidsmengde og tid, påvirker arbeid-familie arenaene enten positivt eller negativt. Forholdet mellom arbeid og hjem kan være et av de største stressfaktorer til dagens arbeidstakere (Thuen, 2002). Dersom arbeidsmengden er stor over tid, påvirker dette familien i større grad (Ilies et al., 2007). Torvatn og Molden (2001) hevder de ansatte kan leve opp til kravene arbeidet krever, med å øke innsatsen og arbeide utallige timer, som eksempelvis overtid eller på kvelden.

Som figur 2 nedenfor illustrerer påvirker dette familien og den sosiale aktiviteten, da den ansatte kan være trøtt, sliten, utslitt eller motsatt (Ilies et al., 2007). Arbeid og familiekonflikten, samt hendelser hjemme innvirker på familien, i positiv og negativ grad. Samtidig påvirker de to faktorene den sosiale aktiviteten til den ansatte (Ilies et al., 2007). Hendelser og aktiviteter på jobben har umiddelbare emosjonelle og følelsesmessige reaksjoner som påvirker arbeid – familie situasjonen. Arbeidsbelastningen vil da påvirke den ansattes emosjonelle tilstand på forskjellige måter, som igjen vil påvirke hjemme og den ansattes sosiale adferd med familien (Ilies et al., 2007).



Figur 2: Sammenhengen fra arbeidsliv til privatliv (Ilies et al., 2007)

Ofte er det arbeidet som har størst påvirkning på familien og ikke motsatt. Dette er på bakgrunn av at enkelte mindre belastninger i arbeid kan skape problemer hjemme, mens tilsvarende skal det store familiebelastninger eller hendelser til før det påvirker arbeidet (Bruke & Greenglass, 1987). Allikevel hevder Thuen (2006) at en ufordelaktig familiesituasjon kan medføre at arbeidet raskere blir en belastning.

Som modellen hevder kan dette ha både positive og negative effekter hjemme. I følge HMS undersøkelsen fra 2007 opplever de fleste arbeidstakere at en meningsfull jobb og et godt sosialt miljø på jobb er med på å gi dem overskudd (Bråten et al., 2008). Samtidig kan hjemmefronten påvirke arbeidet. En god, støttende og oppmuntrende familie, med andre ord sosial støtte, kan gjøre at den ansatte eller arbeidstakeren bedre behersker utfordringer og belastninger i arbeidet (Thuen, 2002). På den andre siden hevder rapporten at selv i fysisk mindre krevende yrker, som stereotypisk kontorjobber, at om lag 85 prosent alltid, ofte eller noen ganger er utslitte når de kommer hjem fra arbeidet. 36 prosent hevder de ikke har nok overskudd til et ønskelig sosialt liv og hele 60 prosent av disse poengterer at dette er forårsaket av arbeidet. En stresset arbeidshverdag ofte forårsaket av for stor arbeidsmengde, tidspress og feilgrep kan ha påvirkning på familien ved at den ansatte tar med seg problemene hjem. Jo større konflikt det oppstår mellom arbeid og familieliv, desto mer utslitt, helseplager, stress og sykefravær kan de ansatte oppleve (Bråten et al., 2008). Ofte kan konflikten oppstå på bakgrunn av motstridene krav, forpliktelse eller belastninger. Dette fører til at man ikke har tid til å rekke alt noe som igjen påvirker mulighetene til å utføre oppgaver, innfri kravene og forpliktelsene i de forskjellige arenaene (Thuen, 2002).

Oppsummert betyr dette at arbeidet kan påvirke familien, og motsatt. En lang arbeidsdag med utfordringer og belastninger kan påvirke negativt på familien. Samtidig kan en familie ved sosial støtte være en positiv spillover og påvirke den ansatte til bedre å håndtere situasjonen. På den andre siden kan familien ved lite sosial støtte eller andre uheldige konflikter og hendelser påvirke arbeidet til den ansatte negativt. På samme måte kan arbeid for enkelte være givende og gi en mestringfølelse som gjør at de ansatte kan ta med disse følelsene hjem som påvirker familien positivt.

2.3 Stress

Stress har de siste årene blitt et vanlig og allmenkjent begrep i norsk språk. Interessen rundt begrepet fra store fagfelt som medisin, biologi samt psykologi har de siste tiårene bidratt til en enorm økning i studier og forskningsartikler om fenomenet. Dette har bidratt til ulike og upresise måter å definere fenomenet på (Kaufmann & Kaufmann, 2015; Arnold et al., 2010). De ulike definisjonene og teoriene har bidratt til at begrepet i stor grad har blitt misbrukt i den daglige omtale både i sosiale sammensetninger samt i arbeidslivet. Stress har i stor grad blitt brukt til å forklare tilstander som bidrar til en redusert livstilstand hos et individ. Som for eksempel ved psykiske eller fysiske plager. Stress har da blitt sett på som noe som i større grad gir en ytre påkjenning som forårsaker negative virkninger hos et individ (Kaufmann & Kaufmann, 2015).

Dagens forskning retter seg samtidig mot et fokus der stress blir forårsaket av de oppsamlede daglige problemene. Det skilles ikke mellom stressorer av liten eller stor karakter, men det er summen av den totale belastningen som vil føre til en stressreaksjon. De negative stressorene som over tid bygger seg opp ved å være belastende, vil igjen føre til den reduserte helsetilstanden hos individet som blir påvist gjennom en stressreaksjon (Burks & Martin, 1985).

Dette har ført til at begrepet stress brukes i dag både for å beskrive eksponeringen av stressorer og individet sin reaksjon på disse. De aller fleste av oss har erfart hva stress innebærer. Enten opplevd som en positiv effekt slik enkelte idrettsutøvere er avhengig av for å prestere, eller på den andre siden ved de negative følelsene som kommer etter psykiske og fysiske plager. Individuer reagerer ulikt ut fra situasjon til situasjon. Det er dermed en ulik

oppfatning av hva som ligger i stress begrepet (Kaufmann & Kaufmann, 2015).

Forskere og teoretikere har prøvd å se på hvilke aspekter ved stress som påvirker arbeidsplassen og individets helse. Det har i stor grad blitt lagt vekt på å utvikle modeller og teorier for å forklare de organisatoriske og individuelle utfordringene som oppstår på grunn av stress (Arnold et al., 2010). I dagens arbeidsliv brukes stressbegrepet som en samlebetegnelse på de negative sidene ved for høy eller stor arbeidsbelastning. Dette omfatter de psykiske, fysiske, kognitive og emosjonelle responsene individene gir uttrykk for. Stress kan dermed bli sett på noe som kan komme til uttrykk i form av humør og konsentrasjon samt vises i prestasjonene på arbeidsplassen (Ganster & Rosen, 2013).

Når det refereres til arbeidsrelatert stress, fokuseres det på hva som omhandler psykososiale stressorer. Dette er hendelser og arbeidskarakteristikker som påvirker de ansatte gjennom en psykologisk stressprosess, i motsetning til en direkte fysisk prosess. Arbeidsrelatert stress er derfor definert som: *“Prosesen der psykologiske opplevelser og krav fra arbeidsplassen (stressorer) produserer både kortsiktige og langsiktige slitasje som fører til endringer i mental og fysisk helse”* (Arnold et al., 2010 s. 435). Arbeidsrelatert stress blir derfor ikke sett på som høy arbeidsmengde, men som en negativ emosjonell tilstand som kan komme av og oppstå på bakgrunn av dette. Høy arbeidsmengde, belastning og press på jobb kan dermed være en potensiell kilde til stress, ikke stress i seg selv (Arnold et al., 2010). På bakgrunn at de psykologiske opplevelsene og krav fra arbeid kan påvirke konflikten mellom arbeid og privatliv, kan konflikten mellom arbeid og privatliv på lik linje påvirke psykologiske opplevelser og krav fra arbeidet. Den sosiale atferden i hjemmet kan påvirke arbeidsbelastningen og krav fra arbeidsplassen kan påvirke den sosiale atferden i hjemmet, noe som kan føre til endringer i mental og fysisk helse (Ilies et al., 2007). Arbeidsrelatert stress blir derfor som i avgrensningen, ansett i denne avhandlingen til å omfatte stress i hjemmet.

Dette gjør at stress kan betraktes gjennom tre synspunkter. For det første er stress en funksjon av de ytre omgivelsene som virker på et individ. For det andre er det individets respons til kravene, truslene, og utfordringene individet møter i sine omgivelser. Denne responsen kan komme til uttrykk ved psykologiske eller fysiske bivirkninger samt ulike atferdsmønstre. For det tredje kan stress sees på som en interaksjon mellom de to første synspunktene (Ganster & Rosen, 2013). Dette støttes opp av Bech, Andersen, Tønnesen og Agnarsdottir (2002) som

anser stress og som noe positivt. Stress er noe som vil påvirke forskjellig ut i fra hver enkelt situasjon. Følelsen av stress er individuell og der enkelte individer får negative konsekvenser, vil andre kunne oppleve en positiv stressfølelse (Bech et al, 2002; Arnold et al., 2010).

2.4 Positiv og negativt stress

Stress kan oppleves både som noe positivt og negativt. Det positive stresset bidrar til å skape muligheter, mens det negative stresset vil motsatt oppleves som en trussel ved motgang. Ved å definere fenomenet stress som både noe positivt og negativt, blir stress sett på som en transaksjon mellom individer og de omgivelsene de befinner seg i (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Dette samspillet blir definert som interaktive stressmodeller. Interaktive stressmodeller fokuserer på samspillet mellom individet og omgivelsene (Kaufmann & Kaufmann, 2015).

I de interaktive stressmodellene blir det i moderne arbeidslivsforskning vektlagt betydningen av det kognitive elementet. Lazarus (1984) med flere ser på stress som en ubalanse mellom individ og miljøet. Dette samspillet mellom stressorene vil oppstå i de omgivelsene individet befinner seg i. Ubalansen vil skape en indre respons hos individet. Resultatet av responsen kommer etter hvilken grad stressoren påvirker og den vurderingen individet gjør. Individets oppfattelse og vurdering av stressoren blir avgjørende for hvordan situasjonen oppleves. Da gjennom positive eller negative følelser (Knardahl, 2011; Kaufmann & Kaufmann, 2015). Dette støttes opp av Bech (2002) som hevder stress er et komplekst begrep som inneholder både positive og negative aspekter. Dette kommer frem ved at hvert individ reagerer forskjellig på de ulike stressorene som oppstår. Der et individ vil ha en negativ respons, kan et annet individ utvikle en positiv respons av den samme stressoren (Ganster & Rosen, 2013). En stressor sin påvirkningsgrad vil ikke bare skyldes ulikheter ved individene. Som seg om ulike personligheter, eller andre individuelle forskjeller som blir påvirket av omgivelsene individet befinner seg i. I hvor stor grad en stressor er belastende og i hvilken grad den påvirker vil dermed variere etter stressoren sin grad av intensitet, varighet, forutsigbarhet samt i hvor stor grad den lar seg kontrollere. I hvor stor grad en stressor er kronisk, kan også ha negativ påvirkning (Holt, Bremner, Sutherland, Vliek, Passer & Smith, 2012).

I likhet med Bech (2002), Holt (2012) hevder Nilson & Simmons (2002) at det er de individuelle forskjellene som avgjør om stressorene oppleves som positiv eller negativ. De ser på arbeidsbelastningen individet utsettes for og i hvilken grad dette skaper positivt eller

negativ stress. De definerer det positive og negative stresset som eustress og distress. Dette er de samlede positive og negative reaksjonene hver enkelt stressor individet opplever. Eustress blir definert som *“En positiv psykologisk respons på en stressor, som er indikert ved tilstedeværelsen av positive psykologiske tilstander”* (Nilson & Simmons, 2002 s.101). Det er dermed en overensstemmelse mellom individets mestringsevne og kravene individet møter. Distress blir derimot definert som *“En negativ psykologisk respons på en stressor, som er indikert ved tilstedeværelsen av negative psykologiske tilstander”* (Nilson & Simmons, 2002 s.101). Eustress er de stressorer som gjør individet mer fokusert slik at utførelsen av arbeidsoppgavene blir bedre. Distress vil motsatt føre til dårligere fysisk helse og i ytterste konsekvens føre til utbrenthet og sykemeldinger (Nilson & Simmons, 2002).

2.4.1 Positivt stress

Bech (2002) hevder at for store deler av forskningen på stress har konsentrert seg om de negative aspektene ved begrepet. Han argumenterer for at stress er noe som kan være positivt og dermed skape engasjement og motivasjon som kan gi grunnlag bedre resultater. Dette støttes av McGrath (1970) og Lazarus (1984) som definerer stress som en vid ramme, der de ser på stress som både muligheter og trusler der positivt stress kan bidra til at et individ skjerper oppmerksomheten og yter bedre. De mulighetene som skapes, kan gi et individ utspring for sine positive følelser og vil med det kunne oppleve et overskudd og dermed potensielt yte bedre. Videre vil et individ som opplever positive følelser, da kunne oppleve effekter ved arbeidet som selvutvikling, vekst samt bidra til nyskaping på arbeidsplassen. Dette perspektivet bygger på de grunnleggende behovene hvert enkelt individ er avhengig av for sin egen selvrealisering. Individets overskudd blir da som en del av arbeidsplassens sosiale buffer som kan virke positivt hemmende mot de negative stressorene (Kaufmann & Kaufmann, 2015).

2.4.2 Negativt stress

McGrath (1970) i tråd med Lazarus (1984) ser på trusler som negativ belastning. Det negative stresset vil ikke klare å påvirke de gode egenskapene på samme måte som det positive stresset klarer å frembringe hos individene. Det negative stresset blir i større grad oppfattet som en følelse av overbelastning. Dette kan føre til en overanstrengelse som skaper press på stressterskelen hos hvert enkelt individ. Denne stressterskelen er individuell, hvor ulike egenskaper ved individet avgjør når og i hvor stor grad denne blir gjeldende (Hellesøy, 2002).

Negativt stress vil over tid føre til en svekket mestringsevne, dette vil igjen føre til at arbeidsoppgavene oppleves som stressende. *Det er en persons subjektive tolkning og bedømmelse av begivenhetene som bestemmer om de er stresset eller ikke* (Kaufmann & Kaufmann, 2015. s.302). Stress blir da først og fremst sett på som negative følelser som kommer til uttrykk ved irritasjon, depresjon og skuffelse. De negative stimuli som oppstår, vil kunne bidra til å hindre måloppnåelse, både på individ og organisatorisk nivå (Einarsen, 2011).

2.5 Stressorer

For å avdekke de ulike stressfaktorer og årsakene som fører til stress, er det hensiktsmessig å operere på flere nivåer (Brochs-Haukedal, 2010). Dette med bakgrunn at det finnes mange ulike stressorer som hver enkelt har ulik påvirkningsgrad. En stressor kan ses på som enhver kraft som flytter de psykologiske eller fysiske faktorene over grensen av stabilitet hos individet (Ganster & Rosen, 2013). De vanligste er jobbkraft, overarbeid, jobbkraft og rollekonflikter (Buelens, Sinding, Waldstrøm, Kreitner & Kinicki, 2011). Stressorene er en forutsetning for arbeidsrelatert stress og kan hovedsakelig klassifiseres på fire nivåer (Buelens et al., 2011). De fire nivåene er følgende: individnivå, gruppenivå, organisatorisk nivå og ekstra-organisatorisk nivå. I følge Brochs-Haukedal (2010) kan stressorer som rammer et individnivå, føre til at organisasjonen også lider. Dette betyr at de forskjellige nivåene kan påvirke hverandre.

2.5.1 Individnivå

Arbeidsansvaret til de ansatte blir direkte assosiert med stressfaktorene på et individnivå. Dette kan for eksempel være korte tidsfrister, for stor arbeidsbelastning, rollekonflikter, mangel på kontroll og liknende (Buelens et al., 2011).

Uavhengig av analysenivå er det til syvende og sist individet som blir den siste analyseenheten. Brochs-Haukedal (2010) deler de stressfaktorene individet er utsatt for inn i tre kategorier. Den første kategorien er fysiske stimuli som tar for seg de rent fysiske miljøfaktorene som for eksempel individets arbeidssituasjon. Den andre kategorien er behovsblokkering og frustrasjoner som tar for seg indre konflikter hos individet og blokkeringen av behov. Behovsblokkeringen kan være en viktig stressfaktor, spesielt hvis den

er vedvarende over lengre perioder. Den siste kategorien er rollekonflikter som tar for seg ulike rollekonflikter både i og utenfor arbeidssituasjoner.

2.5.2 Gruppenivå

Gruppen er en essensiell faktor med tanke på individets psykologiske verden. Dersom individet føler seg isolert og alene i gruppen eller det er gruppekonflikter, kan faktoren være viktig, både med tanke på formelle og uformelle grupper (Brochs-Haukedal, 2010). Både gruppedynamikk og lederens atferd spiller inn på dette nivået (Buelens et al., 2011). Lederen kan fokusere på det negative istedenfor det positive og dermed være svak til å generere støtte, og dette kan i sin tur forårsake stress. Måten lederen opptrer på kan være med på å forårsake stress på et gruppenivå. Dette kan være inkonsistent atferd, manglende støtte, bekymring og liknende (Buelens et al., 2011).

2.5.3 Organisasjonsnivå

De organisasjonsmessige faktorene kan potensielt påvirke alle ansatte. I Norge er dette i en viss grad regulert gjennom arbeidsmiljøloven, da som et minstekrav (Brochs-Haukedal, 2010). Stressfaktorene på et organisasjonsnivå kan kategoriseres i fire grupper som organisasjonens personalpolitikk, organisasjonens formelle normative struktur, organisasjonens fysiske arbeidsforhold og organisasjonens prosesser. Eksempler på dette kan være lover, teknologi, endringer, omgivelser eller liknende (Buelens et al., 2011).

2.5.4 Ekstra organisatorisk nivå

Ekstra organisatoriske faktorer er de som skapes på utsiden av organisasjonen (Buelens et al., 2011). Det er de faktorene som angår det moderne menneskets livsstil (Brochs-Haukedal, 2010). En kilde til den ekstra-organisatoriske stressoren er vanskeligheten og konfliktene som dannes av å balansere karrieren og familielivet, altså arbeidsliv og privatliv (Buelens et al., 2011). Eksempler på dette kan være tiden man bruker på å pendle på avstanden mellom jobb og boplass. Tiden ansatte skal prioritere på jobb borte fra familien, eller hjemmekontor som blir påvirket av støy i hjemmet, økonomi og de konfliktene familien står ovenfor. Behovet for partnere, foreldre, barn og husdyr faller derfor innenfor denne kategorien (Buelens et al., 2011). Hjemmekontor kan motsatt være en buffer mot negativ arbeidsstress ved at hjemmekontoret bidrar til å redusere psykisk stress (Colbjørnsen, 2001). For det første oppstår det ikke belastninger tilknyttet trafikk, forsinkelser og tette folkemasser med risiko for infeksjonssmitte ved å pendle. For det andre danner hjemmekontor en distanse til psykiske

konflikter i arbeidsmiljøet, enten det er til andre ansatte eller ledere. Samtidig som de ansatte da ofte jobber når det passer familien best og dette kan virke stressreducerende. I en studie utført for Seven Seas var et av hovedfunnene at 89 prosent av menn og kvinner ikke hadde nok tid til å møte det motsatte kjønn på grunn av jobben. Flere var så stresset at de konstant tenkte på jobb i sin fritid (Buelens et al., 2011).

2.6 Reaksjonsfasene

Seyle (1956) betraktet reaksjonsfasene til et individ gjennom en generell adaptasjonsresponsmodell. Her individet går gjennom tre faser for å tilpasse seg reaksjonen fra stressoren. Hvor lang reaksjonsfasen blir, bestemmes ut i fra stressorens påvirkningskraft, varighet samt av den psykologiske tilstanden individet er i. Hvilket nivå stressoren påvirker individet har også en betydning for reaksjonen til individet. Seyle (1956) hevdet at uansett type stressor vil et individ gå gjennom de samme fysiologiske responsene. Gjentatte påkjenninger og utmattelse fra stressorene vil over tid kunne føre til svekket allmenntilstand. Adopsjonsmodellen til Seyle (1956) består av tre faser, dette er alarm, motstand og utmattelsesfasen (Moss, 2010 s.49-50).

2.6.1 Alarmfasen

Stressorer påvirker og skaper en reaksjon gjennom de forskjellige arbeidsoppgavene, prosessene og de ulike kravene individet møter. Videre vil miljøet samt de menneskene individet oppholder seg sammen med hver for seg kunne bidra til ulike negative stressorer. De stressorene som påvirker individet, utløser en stressreaksjon. I den første fasen vil individets alarmberedskap starte en akutt prosess for å tilpasse seg de ytre påkjenningene. Responsen som oppstår, blir karakterisert som kroppen sitt eget forsvar, og utløser en rekke mekanismer som hver for seg prøver å hindre en videre eksponering fra stressoren. Individet opplever denne fasen kun som en kort prosess for å unngå en større stressreaksjon. Forsvarsmekanismene setter i gang prosesser som gjenkjennes gjennom nervøsit, svette, usikkerhet og liknende (Arnold et al., 2010).

2.6.2 Motstandsfasen

Etter alarmfasen der stressorene har utløst de akutte responsene, beveger individet seg mot motstandsfasen. Motstandsfasen fungerer som kroppens forsvar mot stressorene. Den reaksjonen som oppstår prøver å minimere en videre påvirkning fra stressorene, slik at

individet unngår fysiske og psykiske plager. Motstandsfasen varer i motsetning til alarmfasen over en lengre periode. Klarer ikke individet å skape en likevekt mellom reaksjonen og tilpasningen eller at forsvarsmekanismene slutter å fungere, vil man over tid bevege seg mot en maksimal motstand. Ved påvirkning av negative stressorer over lengre tid der individet har nådd et punkt med maksimal motstand og mulighet for tilpasning, vil det lede mot en total utmattelse i siste fase (Arnold et al., 2010).

2.6.3 Utmattelsesfasen

Utmattelsesfasen blir først gjeldende når adaptive mekanismer ikke lenger klarer å holde individet på «pluss siden» slik at en får en utmattelsesreaksjon. Denne fasen vil først oppstå hvis en stressor er belastende over lang tid eller ved en intens påvirkning av individet, og vil dermed kunne føre til fysiske og psykiske reaksjoner. Utmattelse er dermed et resultat av en for stor påvirkning over tid av de negative stressorene. Dette kan lede til fysiske og psykiske plager som kan resultere i skader på personell og sykefravær (Arnold et al., 2010).

2.6.4 Kritikk

Seyle (1976) har i senere tid blitt kritisert av Lazarus (1984) og Hobfoll (1989) for sin forståelse av stressreaksjoner. Lazarus (1984) og Hobfoll (1989) skiller i større grad mellom individuelle forskjeller, mens Seyle (1976) hevdet at alle individer reagerer tilnærmet likt på de samme ytre påvirkningene. Hobfoll (1998) hevder på sin side at de individuelle forskjellene hos hvert enkelt individ gjør at responsen på stressorene blir ulik. Reaksjonene vil bli påvirket av individets personlighet, helse og erfaringer. Hobfoll (1989) diskuterer videre at en stressors påvirkning er avhengig av hvilket nivå stressoren klassifiseres under. Lazarus (1984) begrunner på sin side at alle individer er forskjellige og vil dermed ikke ha mulighet til å reagere likt på påkjenningene fra stressorene. Denne kritikken blir støttet opp av Ganster og Rosen (2013) som på sin side hevder Seyle (1976) utelukker viktige egenskaper ved stress begrepet, på bakgrunn av at Seyle utelukker individuelle forskjeller. Dette gjør at det er subjektivt hvordan individer mestrer de ulike stressfaktorene (Buelens et al., 2011).

Oppfattelsen av stressorene blir fremstilt som en viktig komponent fordi individer tolker de samme stressorene forskjellig (Buelens et al., 2011). Dette gjør at enkelte personer kan mestre ulike faktorer bedre enn andre. Et eksempel på dette er at noen ansatte i Lyse AS kan bli stresset for å bli utpekt til å holde en presentasjon for konsernledelsen. Dette kan tenkes å komme av mangel på kontroll og uklare krav, som på sin side kan skape negativt stress

(Buelens et al., 2011). På motsatt side kan andre ansatte se dette som en gylden mulighet til å vise seg frem og bruke dette som en mulighet å skape positiv stress og bedre stressreaksjon (Buelens et al., 2011). Modellen og teoriene til Seyle (1976) har allikevel vist seg å være svært gjeldende og gitt et vesentlig bidrag til vår forståelse av stressbegrepet (Arnold et al., 2010).

2.7 Ulike stressmodeller

Gjennom forskningen på stress har det kommet frem en rekke modeller innenfor stressteori. En av de mest innflytelsesrike modellene om psykososiale stressprosessen er transaksjonsmodellen til Lazarus (1996). Samtidig har Karasek og Theorell (1990) utviklet en strukturell modell. I denne avhandlingen vil det bli tatt utgangspunkt i krav, kontroll og sosial støtte modellen til Karasek og Theorell (1990), men samtidig vil de individuelle kognitive forskjellene bli vektlagt.

2.7.1 Transaksjonsmodellen

Lazarus (1996) hevdet at stress ikke nødvendigvis bare er noe som oppleves av personen eller som finnes i omgivelsene, men det er samspillet mellom dem. Derav en transaksjonsmodell der han beskriver de primære og sekundære vurderingsprosessene individet gjør i hver enkelt situasjon. Lazarus (1996) hevder at det er de kognitive delene av menneske som behandler informasjonen av de ulike stressorene sett opp mot hvordan individet evner til å håndtere disse (Ganster & Rosen, 2013).

2.7.2 Strukturell modell

Transaksjonsmodellen til Lazarus (1996) står i kontrast til de strukturelle stressmodellene som i de siste 20 årene har blitt sentral i stressteorien (Einarsen, 2011). I den strukturelle tilnærmingen til arbeidspsykologien har det blitt rettet et stort fokus på å beskrive aspekter ved arbeidslivet som ledet til de negative emosjonelle følelsene hos individene. Dette har i senere tid vært gjeldende og hatt en sentral rolle i den nyere forskningen relatert til arbeidsrelatert stressteori. De negative følelsene bidro videre til et høyt stressnivå som igjen førte til en nedsatt helsetilstand. Helsetilstanden hos et individ ble redusert ved en overbelastning over tid av ulike stressorer. Stressorene vil være forskjellig fra oppgave til oppgave og, situasjon til situasjon, men bidro sammen til en negativ helsetilstand. Påvirkningen fra en stressor kan typisk komme fra de krav som stilles til arbeidsoppgavene

som skal utføres (Arnold et al., 2010). I de siste to årtier har litteraturen angående arbeidsrelatert stress blitt styrket av krav og kontroll modellen (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Fraværet av arbeidsrelatert psykologi og interessen rundt emosjonelle påvirkninger i arbeidslivet var årsaken til at Karasek og Theorell (1990) utviklet krav og kontroll modellen.

2.7.3 Krav og kontroll modellen

Karasek & Theorell (1990) sin krav og kontroll modell tar for seg helsetilstanden. En god helsetilstand er på den ene siden en konsekvens av de kravene som stilles, og på den andre siden hver enkelt arbeidstakers mulighet til å kontrollere sin egen arbeidssituasjon. Samspillet mellom krav og kontrollen individet opplever, gir utgangspunkt til fire forskjellige typer arbeidssituasjoner. Modellen skiller der type arbeid avgrenses i forhold til om en besitter høy eller lav kontroll, samt høy eller lave krav. Modellen fremstiller en oversikt og forståelse av sammenhengen mellom de krav og kontroll et individ har ovenfor arbeidet som utføres (Arnold et al., 2010).

Etter en kritikk av modellen og videre forskning av Johnson og Hall (1988), ble et nytt element inkludert. Modellen fikk en utvidelse til å inkludere "sosial støtte". Sosial støtte blir i denne modellen betegnet som interaksjonen mellom ansatte. Den nye modellen, krav, kontroll og sosial støtte, viser til hvordan sosial støtte bidrar til å takle arbeidsoppgaver og krav som innebærer et høyt stressnivå på en positiv måte. Denne positive interaksjonen vil dermed virke som en positiv buffer mot de negative stressorene et individ møter. Sosial støtte brukes som en buffer for å redusere stressorer i krevende situasjoner (Arnold et al., 2010).

2.8 Krav, kontroll og sosial støtte modellen

Modellen er basert på den forutsetning at i arbeidsoppgaver som krever høy belastning, oppstår det stress som videre kan føre til helserisiko. Denne helserisikoen utvikles hvis de store kravene som stilles, kombineres med liten kontroll. Dette stressnivået kan for eksempel økes ved å miste kontrollen over arbeidsoppgaven, når en ikke har de riktige ferdighetene til å utføre oppgavene, eller ved at personene ikke har den rette autoriteten til å gjennomføre de riktige handlingene til rett tid. Dette er typiske hendelser som bidrar til at det skapes en stressrespons med negativ effekt. For personer som klarer å opprettholde kontrollen i de arbeidsoppgavene som skal utføres og innehar store krav, vil dette kunne føre til økt

læring, jobbtilfredshet og utvikling i arbeidet. Dette vil på sin side ha en positiv helse effekt, som da kan føre til lavere sykefravær (Arnold et al., 2010).

2.8.1 Krav

Krav skal her forstås som psykologiske krav som stilles til arbeidet som skal utføres. Disse kravene blir definert som psykologiske stressorer. Karasek (1979) definerer slike stressorer som arbeidsmengden et individ blir utsatt for, for eksempel kravene som settes i stillingsbeskrivelsen. Karasek (1979) skiller dermed mellom de fysiske og psykiske stressfaktorene. Kravene inkluderer på den ene siden faktorer som kvalitative krav, tidspress, arbeidstempo samt frister og på den andre siden i hvilken grad arbeidet som utføres, er følelsesmessig belastende (Arnold et al., 2010).

Krav omhandler også rolleavklaringer. Når krav og forventninger fra ledere og medarbeidere oppleves motstridende, skapes det en rollekonflikt. Katz og Kahn (1978) ser på rollekonflikt som en uenighet i de forventninger et individ har til seg selv, samt hvilke forventninger som individet møter fra omverdenen. Denne konflikten oppstår når et individ opplever at forventningene ikke lar seg innfri. Rollekonflikter viser seg å være negativt mot jobbtilfredsheten og påvirke individets jobbengasjement. Det kan føre til en for høy personalgjennomtrekk. Rollekonfliktene kan dermed bidra til å skape stress (Kaufmann & Kaufmann, 2010). I hvor stor grad rollekonflikt skaper stress, avhenger av hvor effektiv mestringsstrategien til rolleinnhaver er (Katz & Kahn, 1978).

2.8.2 Kontroll

Karasek (1979) knytter kontrollbegrepet opp til to aspekt. Der det første aspektet går ut på mulighetene til å utvikle de ferdighetene individet har opparbeidet seg, men og muligheten til å tilegne seg ny og høyere kunnskap gjennom arbeidsoppgavene som utføres, altså individets kompetanse (Arnold et al., 2010). Karasek (1979) hevder at dette er mulig å oppnå ved å unngå passive jobber, men rette fokus mot og opprettholde kontroll i det han beskriver som aktive jobber. De aktive jobbene fremmer muligheten for læring og personlig utvikling. Det andre aspektet omhandler i hvilken grad et individ har autoritet til å ta egne beslutninger. Et individ med høy autoritet over sitt beslutningsrom har mulighet til å ta avgjørende beslutninger i riktig tid, samt når hvilke arbeidsoppgaver skal gjennomføres. Med andre ord vil dette si at individets medbestemmelse, påvirkningskraft og muligheten for å prioritere

arbeidsoppgaver kan ha betydning for resultatet. Kontrollbegrepet til Karasek (1979) omhandler dermed et handlingsrom for hvert enkelt individ, der det beskrives hvor stor grad de har mulighet til å ta beslutninger rundt egne arbeidsoppgaver gjennom sin arbeidshverdag. Videre handler kontroll om i hvilken grad de har mulighet til å bruke og utvikle sin kompetanse til å utføre arbeidsoppgaven (Arnold et al., 2010).

Kontroll blir ansett som en vesentlig faktor sett opp mot stress av to årsaker. For det første vil et individ med høy grad av kontroll være bedre rustet til å takle de krav som stilles til oppgavene. For det andre viser Karasek (1979) til det generelle menneskelige instinktet om å ha kontroll over egen atferd. Det er lite ønskelig å befinne seg i ukjente omgivelser der ansatte mister oversikt og føler handlingsrommet blir berørt (Arnold et al., 2010).

2.8.3 Sosial støtte

Sosial støtte ble beskrevet innledningsvis som en positiv støttende interaksjon mellom en leder eller medarbeidere. Med dette menes at de samme krevende arbeidsoppgavene vil virke mindre stressende og dermed ikke ha like stor helserisiko med positiv sosial støtte fra sine omgivelser. Sosial støtte definerer dermed et individs støtte fra sine omgivelser, både privat og arbeid. Emosjonell støtte og praktisk hjelp til arbeidsoppgaver vil dermed kunne redusere høye jobbkrev og individene vil på den måten i større grad oppleve en form for kontroll over sine arbeidsoppgaver (Arnold et al., 2010).

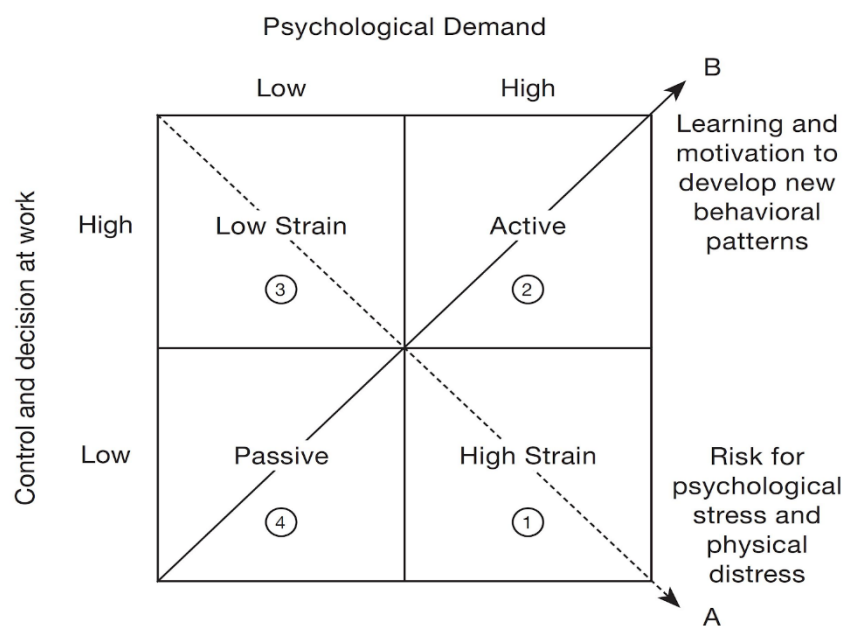
En person sin sosial støtte kan redusere stresserelementer og dermed bedre den fysiske og psykiske helsen på to hovedmåter. Dette gjøres ved at kilden til stress blir endret eller ved at individet modifierer stresskilden. De grunnleggende behovene for trygghet, omsorg, kontakt og anerkjennelse blir da i større grad tilfredsstilt (Hellesøy, 2002; Skogstad & Einarsen, 2010).

Ved å opprettholde den sosiale støtten og til enhver tid støtte opp om individets primære behov vil en kunne skape en buffereffekt. Buffereffekten bidrar til at individet over tid kan bli utsatt for en større belastning uten at det oppleves som stressende. Slike buffere reduserer virkningen av de resultatene en stressor vanligvis ville gitt individet. Det vises til at sosial støtte er ekstremt viktig i det sosiale samfunnslivet, men viser seg å være særlig gjeldende i situasjoner der det oppleves et høyt stressnivå eller for individer som er mer utsatte for stress

enn andre (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Det kan tenkes at sosial støtte i tråd med Røvik (2007) kan smitte i likhet med hvordan organisasjonsideer smitter. En smitte kan spres ved direkte kontakt mellom den smittede, derav den ansatte som gir sosial støtte, og den usmitede ansatte. Jo mer kontakt det er mellom de ansatte, desto mer øker sannsynligheten for raskere spredning av smitte (Røvik, 2007).

2.9 Jobbsituasjoner

Modellen viser til fire typer jobbsituasjoner som kan oppstå, se figur 3 nedenfor. Modellen påpeker at en arbeidssituasjon som både har høye psykologiske krav og har liten mulighet for kontroll, vil kunne slå negativt ut på de ansatte sin helse. Lav kontroll kombinert med høye krav, gav funn på redusert helsetilstand hos individet som kan lede til høyere sykefravær (Einarsen & Skogstad, 2011; Karasek & Theorell, 1990).



Figur 3. Krav og kontroll modellen (Karasek & Theorell, ss.9-26, 1996).

2.9.1 Høyt belastende jobber

I lys av modellen kan risikoen for høyt jobbpress forekomme i større grad der lite kontroll i arbeidet kombineres med høye krav. Dette innebærer en arbeidshverdag der arbeidstaker ikke mestrer de kravene som stilles. De ansatte kan oppleve dette gjennom eksempelvis en

uforutsigbar arbeidsdag der arbeidsoppgaver til tider må løses ved overtidarbeid. Konsentrasjonskrevende samt uforutsigbare arbeidsoppgaver stiller veldig høye krav og kan medføre et negativt forhold til jobbsituasjonen dersom situasjonen strekker seg over tid. I arbeidssituasjoner der arbeidstakeren har svært begrenset eller ingen mulighet til å fatte egne beslutninger, vil høye krav og liten innflytelse kunne føre til en økt risiko for overbelastning og helseplager som tretthet, angst og depresjon (Arnold et al., 2010).

2.9.2 Passive Jobber

Passive jobber innebærer at individet har arbeidsoppgaver som tillater lite kontroll over egne handlinger og beslutninger samtidig som det stilles lave fysiske og psykiske krav til arbeidet. Dette er typisk for veldig passive jobber, der man for eksempel står ved et samlebånd og utfører lite krevende arbeidsoppgaver med krav til utførelse. Ved passive jobber kan lite kontroll oppfattes som demotiverende og dermed generere lavere arbeidsmoral og effektivitet blant de ansatte (Arnold et al., 2010).

2.9.3 Lavt stressende jobber

Lavt stressende jobber innebærer en arbeidshverdag med veldig god kontroll og stor innflytelse, men det stilles ingen eller få krav til arbeidsoppgavene som utføres. Dette gir en lite utfordrende arbeidshverdag som igjen fører til liten personlig og faglig utvikling. Lave krav kan medføre at kvaliteten på arbeidsoppgavene er lavere enn ved høye krav (Arnold et al., 2010).

2.9.4 Aktive jobber

Aktive jobber innebærer en arbeidshverdag der arbeidstakeren gjennomfører arbeidsoppgaver som det både stilles store krav til, men også som personen klarer å gjennomføre uten å miste noen form for kontroll. Kontrollen som vises ved disse arbeidsoppgavene, gir en god mulighet for å regulere belastningene. Kontrollen muliggjør derfor at stressfaktorene ikke blir like belastende som uten kontroll. Dette fører til en situasjon der personen befinner seg i en positiv utfordrende situasjon som stimulerer personlig vekst og utvikling. Dette genererer en arbeidssituasjon som gjør at den ansatte leverer høyere kvalitet og effektivitet enn i andre arbeidssituasjoner (Arnold et al., 2010).

På bakgrunn av dette er aktive jobber den mest fordelaktige arbeidssituasjonen. Dette er med bakgrunn i at arbeidssituasjonen som kan oppstå med høye krav, god kontroll og god sosial støtte er en situasjon som fremmer læring, motivasjon og personlig vekst som leder til jobbtilfredshet og lavere sykefravær. På den andre siden oppstår den mest ugunstige arbeidssituasjonen, ved høye krav i fravær av kontroll og sosial støtte. Dette fremmer risikoen for overbelastning og helseplager som leder til arbeidsrelatert stress og høyere sykefravær (Arnold et al., 2010).

3.0 Metode

Dette kapittelet gjør rede for forskningsmetoden som er anvendt i denne avhandlingen. Det har blitt tatt nøye gjennomtenkte valg i denne prosessen med tanke på fordeler og ulemper dette kan medføre. Det vil bli fremstilt teoretisk hvordan denne kvalitative metoden har blitt gjennomført i praksis. Innsamlingsstrategier, forskningsintervjuet, utvelgelse og rekrutteringsprosessen vil bli beskrevet. For å beskrive hvordan de ansatte i Lyse AS opplevde arbeidsrelatert stress og hvordan det mulig kan reduseres ved hjelp av tidsbesparende tjenester ble det utarbeidet en semi-strukturert intervjuguide til 13 ansatte hvorav syv ledere og seks ansatte. Intervjuguiden binder sammen teori og forskningsspørsmålene, for å besvare den overordnede problemstillingen. Til slutt vil arbeidet med transkripsjon, kategorisering og koding bli fremlagt for å bevitne en god analyseprosess som leder til ulike funn i diskusjonen.

3.1 Valg av metode

Hensikten til samfunnsvitenskapene er å generere kunnskap om virkeligheten. For å forstå hvordan virkeligheten ser ut både i den store og lille verden, er det hensiktsmessig å gå metodisk til verks, altså følge veien mot målet (Johannessen, Tuft og Christoffersen, 2010). Samfunnsvitenskapelig metode omhandler da hvordan forskere samler inn, analyserer og tolker data, og dette kjennetegnes av systematikk, grundighet og åpenhet (Johannessen et al., 2010).

I følge Jacobsen (2015) er problemstillingen førende for hvilken metode man bør velge. Dette støttes opp av at det ikke er valg av teori og metode som legger føringer for problemstillingen, men motsatt (Johannessen et al., 2010). Derfor er problemstillingen førende for teori og metode. En eksplorerende problemstilling omhandler vanligvis få enheter og fremhever nyansene, dette er et intensivt opplegg. På den andre siden vil en testende problemstilling omhandle hyppigheten og omfanget av fenomenet, noe som ofte genererer mange enheter, dette er et ekstensivt design (Jacobsen, 2015). Dette skillet mellom kvalitativ og kvantitativ metode dukker raskt opp i den samfunnsvitenskapelige forskningen (Johannessen et al., 2010). Kvantitativ metode ved hjelp av standardiserte spørsmål og forhåndsdefinerte kategorier, kunne bidratt til en mindre tidskrevende datainnsamlingsprosess. Allikevel var det ønsket å forstå helheten ved hjelp av meninger, underliggende årsaker og mønstre som krevde nærhet til informantene. Dette bidro til en kvalitativ metode. Ved bruk av begrepet

«sammenheng» mellom arbeidsrelatert stress og tidsbesparende tjenester i problemstillingen, presiseres det derfor at man ønsker å «gå i dybden», altså generere innsikt og forståelse om helheten av fenomenet. Begrepet «sammenheng» må derfor ikke misforstås kvantitativt i denne avhandlingen.

3.2 Valg av forskningsdesign

Grenness (2001) beskriver tre typer ideal design. Eksplorativt design, deskriptivt design og kausalt design. Hvilket design som velges til slutt, er en prosess fra strategiske overveielser som skal generere taktiske løsninger sett i lys av problemstillingen, undersøkelsen mål, tid og tilgjengelige ressurser (Grenness, 2001). Det eksplorative designet blir oftest anvendt i kvalitativ forskning, mens de to sistnevnte er oftest anvendt i kvantitativ forskning. I lys av problemstillingen var det mulig å tilnærme seg fenomenet både kvalitativt og kvantitativt. Kvantitativ metode kunne vært fordelaktig ved et deskriptivt design der det fremgår klare hypoteser om sammenheng mellom variabler, eller ved et kausalt design for å forstå et årsak/virknings-forhold (Grenness, 2001). Det eksplorative designet egner seg for kvalitativ forskning når problemstillingen er uklar og det er begrenset forkunnskap og forskeren ikke er i stand til å stille klare hypoteser (Grenness, 2001). På den ene siden har tidligere forskning utviklet mye kunnskap og faglitteratur om stress. For eksempel både psykologisk forskning og medisinsk forskning. På den andre siden har det de siste årene oppstått flere tidsbesparende tjenester. Denne sammenhengen mellom arbeidsrelatert stress og tidsbesparende tjenester i hjemmet har i mindre grad blitt forsket på og det er derfor begrenset kunnskap angående dette fenomenet. Dette har ledet til en uklar problemstilling som gjør det vanskelig å stille klare hypoteser, noe som gjør det mest formålstjenlig å benytte det valgte eksplorativt forskningsdesign (Grenness, 2001).

3.3 Fenomenologisk perspektiv

Underliggende det eksplorative designet er det valgt å gå fenomenologisk til verks. Fenomenologisk filosofi som en kvalitativ forskningsdesign, er læren om «det som viser seg» (Johannessen et al., 2010). Ved denne type tilnærming skal det utforske og beskrive informantenes erfaringer og forståelser av fenomenet (Johannessen et al., 2010). I motsetning til objektivismen, ble det søkt førstehåndskunnskap om fenomenet gjennom avhengighetsforholdet mellom subjektet og objektet (Thornquist, 2003). Det vil derfor strebe etter meningen av informantenes samlede beskrivelser og erfaringer, med hensyn til den

sammenhengen der meningen fremkommer. Målet er derfor å få økt forståelse og innsikt i informantenes liv. Verden kan derfor forstås igjennom informantenes sine øyne (Johannessen et al., 2010).

Askheim og Grenness (2008) hevder denne metoden skaper utfordringer i filteret mellom forsker og informant. Dette støttes opp av Madsbu (2011) som påpeker at forskeren fortolkninger innenfor samfunnsvitenskapen kan være med på å farge prosessen og gjøre forskeren til medprodusent av data. Forskeren kan bli medprodusent gitt sin forforståelse, holdning, kunnskap og erfaringer som kan lede til at man forvrenger informantenes ord (Askheim og Grenness, 2008). Av denne bakgrunn ble det forsøkt å forstå forskerens eget fortolkningsmønster (Johannessen et al., 2010). Det ble lagt til grunn at som forsker skulle man opptre med en objektiv nøytral oppførsel under datainnsamlingen. Dette medførte at både kleskode, kroppsholdnings og språk ble tilpasset. Ved en semi-strukturerte intervjuguide ble det oppnådd en god kombinasjon av spontanitet og ikke ledende spørsmål, for å frembringe informantenes forklaring og forståelse av fenomenet. Dette ble videreført under transkriberingen av datamaterialet. Under analysen ble de ulike intervjuene sammenliknet for å sikre at dataene som fremkom, var riktige og at viktige data ikke var utelatt (Johannessen et al., 2010).

3.4 Datainnsamlingsteknikk

Høsten 2017 startet planleggingen med hvilke aktuelle bedrifter som skulle kontaktes og i november var samtale med Lyse AS i gang. Igjennom lengre telefonsamtaler ble det forklart hva som det var ønsket å forske på samt ønsket om å intervju ledere og medarbeidere. Det ble dermed formidlet en beskjed om hvem som var kontaktpersonen i Lyse AS. En forespørsel via mail til den aktuelle personen om den aktuelle avhandlingen ble sendt. Mailen ble godt mottatt og kontaktpersonen syntes dette hørt svært interessant ut. Gjennom godt renommé og tilgjengelig informasjon var det etablert et godt kjennskap til Lyse AS allerede før selve datainnsamlingen. Allikevel ble tiden i januar brukt til å studere Lyse AS grundigere og utforme den endelige intervjuguiden. I løpet av februar og mars ble intervjuene gjennomført sammen med Lyse AS på Mariero. Samarbeidet med Lyse AS har vært preget av flere gode mailvekslinger og interessante telefonsamtaler der begge parter har måtte gi og ta. Samarbeidet med Lyse AS har vært helt avgjørende for gjennomføringen av denne avhandlingen.

3.4.1 Intervju

Til innsamlingen av data ble intervjuet brukt som datainnsamlingsteknikk. Dette har sin bakgrunn i ønsket om å «gå i dybden» på hvordan de ansatte i Lyse AS forstår, fortolker og har erfaringer med ulike situasjoner. I følge Jacobsen (2005) er kvalitativ datainnsamling som intervju, da egnet. Intervjuet er den datainnsamlingsteknikken som er mest brukt innenfor samfunnsforskningen for innsamling av empirisk materiell (Aase & Fossåskaret, 2014). Allikevel krever intervju mer involvering, deltakelse og innsats enn uformelle samtaler. Intervjuet egner seg på bakgrunn av interessen til individet sine fortolkninger og meninger over et fenomen eller tema (Jacobsen, 2005). Ved en induktiv tilnærming var hensikten å bevege seg fra empiri, med andre ord individet sine erfaringer, fortolkninger og meninger, til teori. Ved å ta hensyn til problemstillingen og formålet med avhandlingen ble det kvalitative intervjuet ansett som best egnet. Dette ble brukt for et dypdykk i hvordan stress oppstår i privatliv og arbeidsliv og hvordan tidsbesparende tjenester kan påvirke dette igjennom informantenes øyne.

3.4.2 Utvelgelse av informanter

På bakgrunn av det kvalitative intervjuet som datainnsamlingsteknikk er informantenes svar det materialet som er til rådighet. Dette medfører at utvelgelsen av informantene er en viktig del i forskningen, spesielt med tanke på kvalitative undersøkelser med få informanter og mye datamateriale. Til forskjell fra kvantitative studier med mange enheter, må kvalitative studier vektlegge færre informanters data i større grad (Johannessen et al., 2010).

I tråd med Johannessen (2010) er ikke formålet å foreta statistiske generaliseringer, men derimot fyldige beskrivelser om fenomenet. Dette gjør at målet i rekrutteringen av informantene er å få mest mulig kunnskap om fenomenet. Dette er derfor ikke representativt, men hensiktsmessig (Johannessen et al., 2010). Det ble på denne bakgrunn naturlig å finne den typiske profilen til individer som opplever stress på jobb for å se om tidsbesparende tjenester kunne hjelpe mot stress. Med en typisk utvalgsstrategi ble det i samarbeid med Lyse AS utarbeidet retningslinjer for de ønskelige personene. Med utgangspunktet i en strategisk utvelgelse som bestod av en målgruppe av de personene som hadde stressende arbeidshverdager, ble det benyttet et bekvemmelighetsutvalg der Lyse AS selv valgte ut egnede informanter. På bakgrunn av at det er ekstremt vanskelig å komme i kontakt med de som har en hektisk hverdag og en stressende jobb var det Lyse AS som selv rekrutterte de

ansatte til intervju.. Ansatte i Lyse AS som ofte er stresset på jobb er dermed populasjonen denne avhandlingen ønsker å si noe om.

Jacobsen (2005) hevder en av farene ved et typisk utvalg er at de retningslinjene som ble utarbeidet for informantene, faktisk ikke er typiske. Videre sier Jacobsen at man ikke vet om informantene gir riktig informasjon og dette påvirker den interne validiteten. Selv om formålet vårt ikke er å foreta statistiske generaliseringer, vil størrelsen på utvalget ha konsekvenser for den eksterne overførbarheten. Med økende størrelse, øker sikkerheten for å kunne generalisere fra utvalg til univers, samtidig øker tid, kostnader og ressurser man har til rådighet (Grenness, 2001). Blaikie (2010) utaler at det er umulig i et ikke-sannsynlighetsutvalg å bestemme hvor stort utvalget skal bli, men støtter opp at det avhenger av formålet og at tid, kostnader og ressurser setter begrensinger for det. Det er derfor verken en øvre eller nedre grense for antall intervjuer og informanter (Johannessen et al., 2010). Johannessen (2010) forteller at det eksempelvis i enkelte undersøkelser kan det være aktuelt å gjennomføre 10-15 intervjuer, men at det i studentprosjekter kan begrenses til færre enn 10 intervjuer. Det kan derfor være ønskelig å oppnå en teoretisk metning. En teoretisk metning oppstår da nye intervjuer ikke genererer ny informasjon, men derimot gjentar tidligere intervjuer (Blaikie, 2010). En annen metning som ofte oppstår før den teoretiske metning, er pragmatisk metning. Den oppstår når det er samlet inn nok empirisk materiale til et analysearbeid (Madsbu, 2011).

3.4.3 Utvalg

Det var totalt 13 informanter som ble ansett som hensiktsmessig å intervjuer. Utvalget bestod da av seks ledere og syv medarbeidere. Lederne hadde stillinger fra teamleder til konsernleder. Medarbeiderne hadde stillinger fra service-medarbeider til utvikler. Det deltok syv kvinner og seks menn der alder varierte mellom 30 og 55 år. Alle informanter hadde høyere utdanning. Av hensyn til anonymitet vil ikke utvalget bli presentert dypere. Det var en av 1 av 13 informanter som ikke ønsket at intervjuet skulle bli tatt opp. Det ble derimot gitt tillatelse til å ta notater. Alle informantene ga relevante, gode og fyldige beskrivelser rundt temaene, så det var ingen grunn til å forkaste noen intervjuer. Det ble bemerket at spesielt de 3 siste intervjuene gjentok de andre i stor grad. Det kan derfor antas at de totalt 13 intervjuene både genererte en pragmatisk metning og en teoretisk metning.

3.5 Utforming av intervjuguide og datainnsamling

Intervju er en fleksibel metode som er lett anvendelig og muliggjør gode og detaljerte beskrivelser. Dette er derfor en samtale med struktur og formål, ofte tilordnet en intervjuguide (Johannessen et al., 2010). I følge Johannessen (2010) er ulempen med standardiserte intervjuer den begrensede fleksibiliteten, samtidig er det en risiko for at relasjonen mellom forsker og informant blir avgjørende i et ustrukturert intervju. Det var på forhånd ingen relasjon mellom forskere og informanter, og på bakgrunn av problemstilling ble det derfor ansett som fordelaktig å stille åpne spørsmål der informantene kunne fremlegge verdifull informasjon og snakke nokså fritt om temaene. Dette kan tenkes skape en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet. Derfor ble en semistrukturert eller delvis strukturert intervjuguide ansett som hensiktsmessig. En semistrukturert intervjuguide er ikke et spørreskjema, men en plan og retningslinjer for gjennomgangen av temaer og generelle spørsmål under intervjuet (Johannessen et al., 2010).

I tråd med Johannessen (2010) ble intervjuguiden med en innledning utformet. I innledningen ble det fremlagt informasjon om og bakgrunnen; til forskerne, selve avhandlingen, opptak, anonymitet og frivillighet. Deretter hevder Ringdal (2007) at i samtaleintervju er det interessant å registrere bakgrunnsinformasjon og personlige opplysninger. Dette ble gjort i strukturert form. Intervjuet startet med et «grand tour» spørsmål. Dette er et generelt spørsmål som er ment til å få informanten på gli og fortelle sin egen historie (Ringdal, 2007). Deretter er spørsmålene og temaene utformet med bakgrunn i problemstilling og oppgavens teoretiske ramme.

Intervjuguiden ble drøftet og justert med veileder. Det ble gjennomført et pilotintervju eller prøveintervju før de «virkelige» intervjuene med en god og erfaren masterstudent som hadde gjennomført flere kvalitative undersøkelser med intervju tidligere. Dette bidro til kartleggelse av svakheter, styrker og forbedringspotensialer både med intervjuguiden og hos intervjuerne. Deretter ble intervjuguiden justert. Dataene fra det overnevnte intervju er ikke tatt med i denne undersøkelsen. Intervjuguiden ligger vedlagt, se vedlegg I.

Det var alltid to under selve intervjuet. Det ble beholdt de samme rollene som moderator og skribent under samtlige intervjuer. Dette for å forhindre ulike påvirkninger som forskjellig kroppsspråk og spørsmål. Allikevel stod begge fritt til å stille oppfølgingsspørsmål om det var gunstig, ved for eksempel ønske om bedre utfyllende svar. Noen oppfølgingsspørsmål var

forberedt på forhånd, andre kom spontant. Rollefordelingen fungerte godt da en konsentrerte seg om å intervju og den andre kunne fokusere mer på uformell observasjon, for eksempel på informanten sitt kroppsspråk som ga oss et bedre bilde av helheten. Samtidig ble hvert enkelt intervju diskutert i ettertid.

Som tidligere nevnt er det vanskelig å komme i kontakt med personer med stressende arbeid, målgruppen. Det var derfor ønskelig fra Lyse AS at intervjuene fant sted i arbeidstiden og i møtelokaler de besatt. I løpet av intervjuene ble det benyttet 3 forskjellige møterom. Alle intervjuene fant derfor sted hos Lyse AS på Mariero med tilsvarende like og nøytrale intervjulokaler. Av anbefaling fra Ringdal (2007) var det ingen andre i rommet enn forskerne og informanten. Ut ifra pilotintervjuet ble det anslått en varighet på rundt 60 min per intervju, noe som stemte godt. Denne lengden passet godt med fokus og konsentrasjonsevnen til informantene. I tillegg ble det unngått andre forstyrrelser eller påvirkning med bakgrunn i lukkede møterom. I henhold til anbefaling av Madsbu (2011) startet de første intervjuene med de antatte mest kunnskapsfulle informantene da dette kan generere verdifull kunnskap til de neste intervjuene.

Ved oppbyggingen av en intervjuguide ble det dannet profiler av informantene først, deretter fikk informantene et grand tour spørsmål, slik at de åpnet seg. Dette var først generelle spørsmål etterfulgt av mer spesifikke, som til dels kan sees i lys av traktteknikken (Ringdal, 2007). For en god flyt under intervjuene ble rekkefølgen på temaene og spørsmålene ansett som essensielt. Allikevel var det mulighet til å bevege seg hensiktsmessig frem og tilbake i intervjuguiden for å skape flyt og gå i dybden. Det ble lik oppstart og innledning til alle informantene. Startfasen av intervjuene tok for seg temaet stress og overgangen mellom arbeidsliv og privatliv. Deretter ble det tatt utgangspunkt i temaene fra krav, kontroll og sosial støtte modellen. Til slutt ble det avsluttet med tidsbesparende tjenester, og en kvantitativ øvelse der informantene rangerte de ulike tidsbesparende tjenestene. Informantene rangerte de tidsbesparende tjenestene etter utbytte på en skala fra 1-6 der 1 var best og 6 var dårligst. Dette var en god øvelse der informantene ofte snakket fritt om hver enkelt tjeneste. Avslutningsvis ble det spurte om andre kommentarer eller spørsmål, og informantene ble takket for tiden. Dette var for å nedtone intervjuet og verdsette informanten. Den ferdigstilte avhandlingen vil bli sendt tilbake til Lyse AS.

3.6 Forskerens pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet

Ved kvantitativ forskning kan kvalitet vurderes ut ifra reliabilitet og validitet som kriterier (Johannessen et al., 2010). Reliabilitet altså pålitelighet, tar for seg om gjentatte målinger med tilsvarende måleinstrument gir likt resultat. Validitet altså gyldighet, tar for seg om den faktisk måler er det en vil måle (Ringdal, 2007). Som beskrevet er dette en kvalitativ undersøkelse. I følge Johannessen (2010) er det derfor ikke snakk om enten-eller, men både-og. Det er derfor hensiktsmessig å vurdere denne undersøkelsen ut fra begrepene pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet.

3.6.1 Pålitelighet (reliabilitet)

Reliabiliteten omhandler undersøkelsens data, derav hvilke data som brukes, hvordan innsamlingen av data er og hvordan de bearbeides. Reliabiliteten er derfor kritisk i kvantitativ forskning (Johannessen et al., 2010). På den andre siden er det lite hensiktsmessig med slike krav om reliabiliteten med tanke på denne kvalitative undersøkelsen, av tre grunner (Johannessen et al., 2010). For det første har det ikke blitt benyttet en strukturert datainnsamlingsteknikk, men det var samtalen som styrte datainnsamlingen. For det andre var innsamlingen kontekstavhengig, både i form av tid, sted og rom. Det vil derfor tenkes å være vanskelig for en annen forsker å kopiere denne forskningen. Til sist er forskerne selv et instrument, ingen har lik kunnskap og erfaringsbakgrunn, og kan derfor ikke tolke på tilsvarende måte. Påliteligheten har derfor blitt styrket ved å presentere en åpen og detaljert beskrivelse av denne forskningsprosessen.

3.6.2 Troverdighet (begrepsvaliditet)

I følge Johannessen (2010) dreier begrepsvaliditet, derav troverdigheten, seg om hvorvidt denne kvalitative metoden undersøker det den har til hensikt å undersøke. Med andre ord betyr dette at de fremgangsmåter og funn skal reflektere formålet med undersøkelsen og representere virkeligheten. Dette kan styrkes med vedvarende observasjon og metodetriangulering (Johannessen et al., 2010). Under feltarbeidet ble det brukt kun en metode og derfor ikke metodetriangulering. Allikevel er det bevist gjennom både teoretisk og pragmatisk metning at 13 intervjuer var tilstrekkelig for å få et godt bilde av virkeligheten, og at det derfor ble brukt nok tid til å bli kjent med felten. Som tidligere nevnt ble flyten under intervjuene med intervjuguiden til grunn vektlagt. Det ble stilt åpne og derfor ikke ledende spørsmål. Intet ble tatt ut av sammenheng, men helheten ble lagt til grunn. Troverdigheten

styrkes ytterligere ved to erfarne og kunnskapsfulle personer som sammen har innsamlet, analysert, tolket og formidlet resultatene (Johannessen et al., 2010).

3.6.3 Overførbarhet (ekstern validitet)

All forskning har et mål om å trekke slutninger utover de opplysningene som innsamlingen genererte (Johannessen et al., 2010). Ved kvantitative undersøkelser er det ønskelig å gjøre statistiske generaliseringer fra et utvalg til populasjonen. I lik linje ønsker kvalitative undersøkelser å overføre kunnskap istedenfor å generalisere. Dette omhandler å etablere beskrivelser, begreper, fortolkninger og forklaringer som kan overføres til liknende fenomener (Johannessen et al., 2010).

Denne undersøkelsen har gått i dybden på et fenomen, dette har generert innsikt i hvordan 6 ledere og 7 medarbeidere i Lyse AS opplever sin virkelighet. Resultatene av denne undersøkelsen kan ikke overføres til alle ledere og medarbeidere i verden. Undersøkelsen gir et innblikk i hvordan de 13 ansatte opplever sitt arbeid og stress samt hvordan tidsbesparende tjenester kan påvirke dette. Resultatene kan ønskelig overføres til andre ansatte med tilsvarende situasjoner og omgivelser internt i Lyse AS. Videre kan resultatene bidra til mer kunnskap omkring temaene og være grunnlag til videre forskning for å se om det kan overføres til liknende organisasjoner og bransjer.

3.6.4 Bekreftbarhet (objektivitet)

I kvalitative undersøkelser tar forskeren med seg sin kunnskap og erfaringer som danner et unikt perspektiv, det er derfor viktig at de subjektive holdningene ikke påvirker resultatet av forskningen, bekræftbarhet skal forhindre dette (Johannessen et al., 2010). Med andre ord vil dette si at andre forskere med tilsvarende undersøkelser kan bekrefte funnene i denne undersøkelsen. For å forsikre oss om bekræftbarhet og objektivitet har det som nevnt blitt beskrevet valg og beslutninger i hele den åpne forskningsprosessen. Nedenfor er det klargjort svakheter ved undersøkelsen. Eksisterende litteratur har blitt tatt i bruk for å sammenlikne funn så langt det lar seg gjøre.

Oppsummert er det umulig uansett metode å oppnå absolutt validitet og reliabilitet (LeCompte og Goetz, 1982). Målet for denne undersøkelsen var ikke å kunne generalisere funnene, men gi mulighet for overførbarhet (Madsbu, 2011). På bakgrunn av en systematisk

og åpen forskningsprosess, der de data som har blitt samlet inn har hjulpet til å besvare problemstillingen, samt at det har vært to forskere igjennom hele prosjektet, kan funnene ved hjelp av annen fremtidig forskning bidra god kunnskap og mulig overførbarhet til liknende organisasjoner.

3.7 Forskningens etiske perspektiver

Forskningsetikk er grunnleggende moralnormer for vitenskapelig forskning, med tanke på enkeltmenneske, grupper eller samfunn i lys av undersøkelsen (Ringdal, 2007). I rollen som forskere var det viktig å gjøre hverandre klar over egen forforståelse for temaet slik at ikke informantene ble påvirket eller at dataene ble manipulert, jamfør objektivitet. Det er i hovedsakelig tre områder som måtte bli vektlagt. Rett til selvbestemmelse og autonomi, ivareta konfidensialitet og forskerens ansvar for å unngå skade (Johannessen et al., 2010).

I henhold til NESH (2006) er en hovedregel at: *”Forskningsprosjekter som inkluderer personer, settes i gang bare etter deltakernes informerte og frie samtykke. Informantene har til enhver tid rett til å avbryte sin deltakelse, uten at dette får negative konsekvenser for dem”* (NESH, 2006 s.13). Dette ble fulgt ved at utgangspunktet for dette forskningsprosjektet var informantenes informerte og frie samtykke, samt at de når som helst hadde muligheten til å avbryte. Dette ble informert før selve intervjuet ble igangsatt. Det var som nevnt en av informantene som ikke ønsket at intervjuet skulle bli tatt opp, noe som ble respektert og medførte notater for hånd. På bakgrunn av at det ikke var noen etiske utfordringer med sensitive opplysninger, kan dette tenkes å ha bidratt til at ingen avbrøt intervjuet.

Det andre område er forskerens plikt til å respektere informantenes privatliv og ivareta informantenes konfidensialitet. I henhold til NESH (2006) skal:

De som gjøres til gjenstand for forskning, har krav på at all informasjon de gir, blir behandlet konfidensielt. Forskeren må hindre bruk og formidling av informasjon som kan skade enkeltpersoner det forskes på. Forskningsmaterialet må vanligvis anonymiseres, og det må stilles strenge krav til hvordan lister med navn eller andre opplysninger som gjør det mulig å identifisere enkeltpersoner oppbevares og tilintetgjøres (NESH, 2006 s.18).

Dette ble håndtert på Lyse AS sin vegne ved å signere en taushetsavtale, garantere for anonymisering av informantene og at oppgaven er konfidensiell i 2 år. I lys av det siste området hevder NESH (2006) at forskeren har et ansvar for å unngå at de som forskes på skal utsettes for skade eller andre alvorlige belastninger. Allikevel er dette området mest relatert til medisinsk forskning og i liten grad relatert til denne samfunnsvitenskapelige forskningen (Johannessen et al., 2010).

3.8 Dataanalysen

Intervjuene ble transkribert fortløpende. Analysen startet dermed parallelt med datainnsamlingen (Grenness, 2001). Intervjuene ble oversatte fra et talespråk til et skriftspråk. På bakgrunn av den fenomenologiske tilnærmingen ble det transkribert ord for ord, altså ordrett. Dette for å bevare de virkelighetsnære uttalelsene, og styrke transkripsjonens pålitelighet. Av hensyn til anonymisering ble alle intervjuene «oversatt» til bokmål. Johannessen (2010) hevder det i gjennomsnitt tar 4 : 1, altså det tar fire timer å skrive ned en time med intervjuopptak. Det ble brukt opp mot 4 timer for hvert intervju og forskerne satt igjen med over 130 dataskrevne sider med tekst.

På bakgrunn av et stort innsamlet datamaterialet så er formålet med dataanalysen å skape orden og oversikt (Grenness, 2001). For å skape orden og oversikt i datamateriale ble dataen systematisert inn i kategorier/temaer som gikk igjen, dette for å klargjøre de meningsbærende tekstelementene (Grenness, 2001). Målet er da å systematisere dataene slik at interessante funn og mønstre fremkommer (Askheim og Grenness 2014). I følge Grenness (2001) er det i analysearbeidet et spørsmål om individuelle løsninger og personlig stil, avhengig av tid og ressurser. Det ble vurdert å ta i bruk analyseprogrammer, men på bakgrunn av opplæringstid og tidligere erfaringer ble det bestemt å gjøre analysen manuelt.

Et utgangspunkt ble tatt i intervjuguiden for kategori inndeling av datamaterialet (Johannessen et al., 2010). Videre ble det brukt tre analysenivåer av koding. Dette var åpen koding, aksial koding og selektiv koding (Corbins & Strauss, 2008; Jacobsen, 2015). Måten dette ble gjennomført på var å kombinere alle tre ved å systematisere dataen og trekke ut det meningsbærende. Ved den åpne kodingen la dette til rette for å bryte ned og fordele dataen i beskrivende kategorier. Den aksiale kodingen for å modifisere de opprettede kategoriene. Til slutt den selektive kodingen for å identifisere begreper og variabler som kunne tolkes

grundigere. Forskjellige fargekoder ble benyttet for å skille de ulike kategoriene. På bakgrunn av utgangspunktet i intervjuguiden og det teoretiske bakteppet for oppgaven ved utarbeidelsen av kategoriene ble det bekreftet underveis i analysearbeidet at disse kategoriene var de sentrale temaene, som gjentok seg av informantenes svar. Kategorien og kodingen bidro derfor til å sikre relevant data til funn og mønstre for å besvare problemstillingen og forskningsspørsmålene på en god og hensynsfull måte.

I følge Thagaard (2002) finnes det kritikk for at et helhetlig perspektiv ikke blir ivaretatt av kvalitative analyser på bakgrunn av temasentrerte tilnærminger. Thagaard (2002) hevder at når et utsnitt av tekst fra forskjellige informanter sammenliknes, blir dette løsrevet fra den originale sammenhengen. For å ta hensyn til dette og bevare et helhetlig perspektiv, har det blitt vektlagt å ikke ta noe ut fra sin opprinnelige mening eller sammenheng. For å sikre at dette har blitt fulgt, blir utdragene innenfor de temaene informantene omtalte presentert. Med utgangspunkt i de funn og mønstre som fremkom i kategorisering og kodeprosessen vil det fremlegges enkelte av informantenes uttalelser slik de fremkom under intervjuene. De identifiserte mønstrene vil i neste kapittel bli presentert som empiri og deretter diskutert i lys av fremlagt teori.

3.9 Kritisk refleksjon

I all forskning vil det finnes svakheter (LeCompte og Goetz, 1982). Det ble bemerket allerede før undersøkelsen ble gjennomførte at metodetriangulering var utelatt. Dette var på bakgrunn av tid og ressurser tilgjengelig. Allikevel kan 13 dybdeintervjuer på bakgrunn av pragmatisk og teoretisk metning tenkes å være et stort nok datamateriale. En utfordring med det kvalitative dybdeintervjuet er at det anklages for å være subjektivt. Dette er fordi at informantene kan fremlegge informasjon som han/henne tror forskeren vil høre og ikke hva informanten vanligvis ville lagt frem (Holme & Solvang, 1986). Forskerne er da med på å farge forskningsprosessen og et instrument for innsamling av data. Dette gjør det derfor vanskelig å opptre helt objektivt. På den ene siden er ønsket om å besvare problemstillingen. På den andre siden må det legges vekt på bevisstheten rundt dette og ønsket om å gjennomføre undersøkelsen på en så objektiv måte som mulig. På den andre siden er nærheten til informantene en styrke som kan generere en dypere forståelse av fenomenet. På denne måten ble utdypende spørsmål stilt og oppfølgingsspørsmål dersom det var nødvendig. Dette ledet til en annen utfordring, at intervjuene genererte store mengder datamaterialet. Det var

vanskelig å finne essensen i dataen, men ved hjelp av systematisk kategorisering og koding fremkom mønstrene til slutt. Dette medførte at noen temaer ble prioritert og andre ble lagt bort, med hensyn til en god besvarelse på problemstillingen.

Med tanke på at det var Lyse AS i hovedsak som produserte informanter, var det en god spredning i utvalget. Fra forskjellige avdelinger og to forskjellige selskaper, underlagt Lyse AS. Dette genererte forskjellige erfaringer og meninger, men helheten i utvalget ble ivaretatt. Da samtlige informanter hadde svart på den kvantitative øvelsen om hvilke tidsbesparende tjenester som ga størst utbytte, var det to tjenester som kunne ha blitt sløyfet. Dette var barnepass og rens. Samtidig varierte svarene ut fra om informantene hadde familie i nærheten, om de var leder eller medarbeider, noe som kan ha bidratt til å forklare hvorfor de to tjenestene kom dårligst ut.

3.10 Oppsummering av metode

Det har nå blitt redegjort for forskningsprosessen og det metodiske arbeidet. Det har blitt tatt strategiske, taktiske og bevisste valg med tanke på fordeler, med hensyn til ulempene for å besvare problemstillingen og gå i dybden på tematikken på en best mulig måte. Det har i dette kapitlet blitt fremlagt en systematisk og åpen forskningsprosess som har ledet frem til flere funn. Disse funnene blir presentert i neste kapittel for deretter å svare på forskningsspørsmålene og problemstillingen.

4.0 Presentasjon av empiri

I dette kapittelet vil resultatene fra intervjuene og derav datamaterialet bli presentert. Med utgangspunktet i intervjuguiden var stress, krav, kontroll, sosial støtte og tidsbesparende tjenester gjennomgangstemaer i datamaterialet. De ulike temaene overlapper og går inn i hverandre. Det er derfor viktig at dette blir sett på som en sammensatt presentasjon og ikke ulike deler. De overnevnte temaene er utarbeidet for å generere en dyp og fyldig forståelse av avhandlingens tema og problemstilling.

Er det sammenheng mellom tidsbesparende tjenester i hjemmet og reduksjon av arbeidsrelatert stress?

Denne avhandlingen er bygget på en kvalitativ forskningsmetode. Det er derfor ønskelig å fremstille resultatene med informantenes stemme. Dette blir gjort ved å se på sammenhenger, mønstre og gjengi sitater fra informantene. Bruk av sitater er en måte å nyansere, utdype og eksemplifisere denne empirien. For å beholde anonymiteten vil sitater fra informantene bli gjengitt etter leder 1, leder 2, leder 3 og så videre. På samme måte vil sitater fra medarbeiderne bli gjengitt etter medarbeider 1, medarbeider 2, medarbeider 3 og så videre.

4.1 Stress

Stress omhandler i stor grad den følelsen en informant sitter igjen med etter en ytre påvirkning fra omgivelsene. Det vil si informanten sin respons til de krav og utfordringer som blir møtt gjennom sine arbeidsoppgaver og sosiale omgivelser. Ønsket gjennom intervjuprosessen var å se på hvilken grad informantene ble påvirket av kravene fra omgivelsene. Stress ble derfor i intervjuprosessen definert til å omhandle situasjoner der informantene følte seg anspent, nervøs eller urolig, som igjen kunne trigge negative følelser og tanker. Resultatene fra undersøkelsen viser at informantene ble påvirket av ulike stressorer. Stressorene som påvirket kunne være alt fra støy i åpne landskap til tidspress. Videre ble de ansatte påvirket av stressorer som inngikk i krav. Faktorer som kunnskapssvikt og anerkjennelsebehov skapte negativt stress ved å ikke være tilstede. Effekten av disse stressorene sin påvirkning viste seg å resultere i søvnproblemer, konsentrasjonssvikt, samt at informantene i mindre grad var åpne og medhjelpelige ovenfor de andre ansatte i stressende situasjoner.

Dette kommer frem gjennom intervjuprosessen da det ble spurt om hva informantene la i begrepet stress. Alle informantene hadde en oppfattelse om hva stress innebar og at det er noe som kan påvirke dem negativt. Stress var noe de forstod som en årsak bak fysiske og psykiske plager. Stress ble overordnet beskrevet av informantene som å ha mange baller i luften på en gang eller ikke kontroll på situasjonen. Videre hevdet samtlige informanter at de hadde høy stresstoleranse og av den grunn takler, samt håndterer stress godt. Funnene tyder på at lederne takler og håndterer stress bedre enn medarbeiderne. På den andre siden fremkom det av datamaterialet at de fleste informantene hadde blitt påvirket av stress, enten med fysiske eller psykiske plager. Selv om førsteinntrykket antydte et lavt stressnivå, viste svarene fra datainnsamlingen at flere av informantene kjenner og opplever stress i både arbeidslivet og i sitt privatliv. Stress viser seg å ikke være en konstant følelse, men noe enhver informant gjennom sin arbeidshverdag har opplevd i perioder og dermed har god kjennskap til. Medarbeider 1 beskriver stress.

Jeg tenker først og fremst på at du har så mye å gjøre så du ikke føler du har kontroll på det du skal utføre. Stress er hvis du har mange baller i luften på en gang, eller hvis de er av ny karakter. Det vil si, ting man ikke er dreven på å gjøre som skaper frustrasjon.

Det fremgår likevel store variasjoner i resultatene fra datamaterialet på hva som trigget stress hos den enkelte informant. Det vil si hvilken stresstoleranse de forskjellige informantene har. Med andre ord hvilken grad de blir påvirket av stressnivået. Av informantene med lengre erfaring ble stress sett på noe som kan unngås og unødvendig å la seg påvirke av. Det betyr ikke at informantene ikke stresser eller blir påvirket av stress symptomer, men gjennom sin arbeidserfaring og alder tyder funnene på de opparbeidet seg teknikker for å mestre og unngå stress. De fleste har vært berørt av fenomenet. Dette dreier seg om i hvilken grad stress påvirker de ulike arbeidsoppgavene som skal løses, framfor hvilken stilling og erfaring de besitter. Funnene tyder derfor på at alder og erfaring bidrar til å mestre stress bedre og derav en høyere toleranse for stress. Dette er ofte fordelaktig lederne. Leder 1 oppsummerer stress.

Jeg tenker at når jeg har blitt xx år, så det er ingen som dør hvis jeg ikke blir ferdig med alt mitt. Jeg tenkte nok ikke sånn når jeg var 25- 30. Da stressa jeg veldig fordi jeg måtte bli ferdig med det jeg skulle gjøre fordi jeg ikke hadde tid til å gjøre det senere på ettermiddagen eller kvelden. Da følte jeg at stressnivået var her helt på toppen ti av ti, men jeg er ikke der nå. Det har blitt litt sånt avslutt når jeg har blitt eldre.

Sett i lys av de andre intervjuene viser det seg at dette i stor grad samsvarer. Det bekreftes og kommer tydelig fram i intervjuet med en ung leder. Informanten hevdet den var veldig lite stresset og har gode stress teknikker, men på bakgrunn av de oppgavene som skal løses og tilgang på ressurser som er tilgjengelig skapes det en latent stress situasjon. Leder 4 oppsummerer dermed stress som en kontinuerlig kamp om prioriteringer som av den grunn fremkaller stresset.

Balansen av det å være leder for en enhet og det å jobbe selv er utfordrende, dette skaper stress i seg selv. Kontinuerlig prioritering i seg selv. Jeg kaller det stress. Det skaper frustrasjon fordi jeg opplever at det alltid er noe som burde vært gjort som jeg ikke får gjort.

Videre fremgår det at stress ble av de yngre informantene med mindre erfaring sett på som en følelse av å ha mye å gjøre, uklare oppgaver og rolleavklaring. En annen stressfaktor var belastningen over tid, som kommer hvis man aldri klarer å hente seg inn igjen. Stress ble av disse informantene i stor grad sett opp mot tidsfrister og krevende oppgaver informantene hadde lite kjennskap til. Tidsfrister viste seg å være en annen kilde til stress, uavhengig av oppgavens omfang og karakter. Tidspress og arbeidstempo ga informantene en følelse av å ikke strekke til, når arbeidsoppgaver måtte bli prioritert og enkelte ikke gjennomført, som videre kan føre til en overbelastning. Resultatene viser videre at de med lav stresstoleranse og mindre erfaring vil gjennom ekstraarbeid prøve å gjenvinne kontroll for å redusere stress faktoren, enn de med mer erfaring og høy stresstoleranse. Det viser seg ikke alltid å hjelpe, men leder til frustrasjon og et høyere stressnivå når effekten uteblir. Leder 4 omtaler dette.

Jeg tror andre tar stress tyngre, men det er noe man lærer seg. Noen vil tro at de bare må ta skippertak en kveld å jobbe til klokken 23.00, og da blir det så mye bedre i morgen. Så blir de istedenfor super frustrerte og enda mer stresset når det ikke hjelper.

Mens leder 2 er mer bevisst på hva stress kan innebære og skiller mellom de positive og negative følelsene som forårsakes stress.

Stress kan være så mangt. Det som får deg til å svette, pulsen øke, krevende situasjoner og personlige samvittighetsspørsmål angående forpliktelser som ikke blir fulgt opp. Positivt stress er nok mer i forhold til arbeidsbelastning, mens samvittighet blir en negativ stress faktor.

Av de som har vært berørt eller i større grad hadde kjennskap til stress er det hensiktsmessig å trekke frem skille mellom det positive og negative stresset. Positivt stress ble definert av de informantene som var bevisst på hvilken gevinst stress kunne gi dem, eller av dem som tidligere eller er berørt av stress. Funnene tyder på at positivt stress ga informanten et konkurransefortrinn i kortere perioder. Det positive stresset ga dem muligheten til å levere resultater med høyere kvalitet og større mengde. Positivt stress ble omtalt av informantene som en følelse som gir deg noe ekstra, skaper engasjement eller det som får deg gira. Det vil si de situasjonene og oppgavene som trigger deg og får deg til å jobbe raskere uten å tenke over tid og sted. Medarbeider 5 definerer positiv stress.

Positivt stress er det som gjør at du bare trår fortere og fortere, og blir gira. Oppgavene er morsomme, det bare flyter og du får tingene unna. Tingene går på skinner og du bare kan ta over flere og flere arbeidsoppgaver fordi det gir deg energi.

Informantene er bevisst på at dette er noe som gjelder i kontrollerte former og under kortere perioder for å unngå bivirkninger. Det kom frem av resultatene at flere av informantene har opplevd negative effekter ved for stor påkjenning over lengre perioder. Stressnivået som ga informantene et konkurransefortrinn ble på et punkt for mye. Dette resulterte i negative effekter. Leder 5 som har en god stresstoleranse, hevder at dersom dette skulle være tilfelle vil kvaliteten synke.

Det er klart at hvis man har alt for mye å gjøre over lengre perioder, så kan du se at kvaliteten på det du leverer fra deg synker.

På den ene siden kom det frem at det positive stresset gir gode forutsetninger for å arbeide med høyere effektivitet og med bedre kvalitet, ble det negativt stresset på den andre siden beskrevet som et hinder for måloppnåelse. Funnene tyder på at dette kommer som en overbelastning av ulike krav som informantene ikke har klart å tilpasse seg over tid. Resultatene ga uttrykk for at negativt stress hindrer både informantene sine personlige målkrav og en faktor som kan være til hindring for de organisatoriske målene. Det negative stresset ble dermed sett på som noe oppstod på bakgrunn av tidspress og kompetansen som leder 1 omtaler.

Dersom man har for lite å gjøre er det negativt – men fdet kan også være at man har for liten tid, du ikke har kompetanse til å utføre, vet ikke hvordan du skal utføre.

Der informantene i større grad varierte sine svar angående begrepet stress, fremstod informantene angående stress i sitt privatliv todelt. Funnene tyder på et skille mellom to grupper i denne kategorien. Den ene gruppen består av de som har barn. Den andre gruppen består av de som ikke har barn. For den første gruppen med barn, var det i større grad tidspresset som var den avgjørende faktoren om de stresset eller ikke. For den andre gruppen som ikke hadde barn, handlet spillover effekten mellom arbeid og privatliv om kritiske hendelser i hjemmet. Som av den grunn hver for seg påvirker enten privatlivet eller arbeidslivet. Den første gruppen, sett i lys av sine barns velvære, indikerer resultatene at tidspresset de opplever i hverdagen ble opplevd som stressende. Denne stressfølelsen inkluderer faktorer som dårligere selvfølelse og samvittighet som gikk ut over informantene sine representative familier eller eget privatliv. Medarbeider 7 gjenspeiler dette.

Stress mellom jobb, privatliv og jobb går begge veier, men stress på privaten handler mer om ungene har det bra eller ikke.

4.2 Krav

Krav omhandler i stor grad om det som kan relateres til kvantitative og psykologiske krav, samt rollekonflikter i arbeidet som skal utføres. Da det ble spurt hvilke opplevelser av kravene informantene hadde i arbeidshverdagen, anså de fleste kravene som forventet eller høye. Allikevel hadde informantene enda høyere krav og forventningene til seg selv enn de opplevde kravene, som stilles i arbeidshverdagen. Dette gjenspeiles både hos lederne og medarbeiderne. Leder 6 gjenspeiler dette.

Muligheter og utfordringer syntes jeg bare er gøy. Så kravene er passelige. Så er det opp til meg å bevise at jeg motsvarer det. Jeg har kjempe høye krav og jeg har alltid satt kjempe høye krav til meg selv. Om man ikke sikter høyt kommer man intet sted.

Det fremgår av datamaterialet at dersom det ikke hadde blitt stilt krav tyder det på at de ansatte kunne bli demotivert, vært mindre produktive og effektive. På den andre siden tyder funnene på at for høye krav kan virke negativt. Dette fremkommer spesielt i svaret til medarbeider 2 som er en perfeksjonist som derfor setter for høye krav til seg selv.

Hvis ikke det er krav til meg så føler du at du ikke er til nytte. Så du vil heller at det skal være krav og at de forventer at du leverer noe. Så jeg liker jo at det er litt krav. De kravene jeg setter til meg selv er jo ikke helt bra. Det kan jo være mer hemmende enn positivt, haha. Det handler om at jeg sikkert bruker for lang tid på enkelte oppgaver enn jeg egentlig hadde tenkt.

Samtidig som informantene hadde gunstige eller høye krav, antydes det at kravene var høyere i enkelte perioder enn andre. Dette blir beskrevet av flere informanter som en berg og dalbane. Det kan være mer å gjøre til tider enn andre. Noe som samsvarer både hos lederne og medarbeiderne. Funnene tyder allikevel på at de med mest erfaring, spesielt lederne visste hvor toleransegrensen gikk. Dette omtales av en av de mest erfarne medarbeiderne (5).

Kravene var egentlig litt urealistiske. Jeg klarte det jo, men det går jo utover noe. Jeg måtte jo gå til fysioterapeut med stressnakke og gikk bare rett tilbake til arbeidet og «gunna» på videre. Jeg ga jo egentlig klar beskjed om at dette kun går i en periode, men dette er ikke noe vi kan holde på med. Det er jo da klart at jeg har vært der og kjent på hva høy arbeidsbelastning gjør.

Informantene hadde ulike stillinger og det er naturlig at de dermed har forskjellige krav. Allikevel var det et fåtall av informantene som hadde en stillingsbeskrivelse. Et av unntakene hadde selv utarbeidet sin stillingsbeskrivelse, på bakgrunn av at informanten akkurat hadde blitt ansatt i en ny intern stilling. På bakgrunn av at lederne ofte har titler og høyere stillinger, tyder funnene på at dette kan generere flere krav og arbeidsoppgaver. Samtidig har de fleste lederne mer erfaring og lengre fartstid enn medarbeiderne, i Lyse AS. Leder nummer 5 uttrykker dette.

Det er nok litt sånn når du har vært her lenge så vet folk hvilke type leveranser de kan forvente å få av meg. Det betyr de oppgavene og krav som kommer inn er jeg kapabel til å gjennomføre.

På den andre siden tyder funnene på at lite uklare roller og stillingsbeskrivelser kan skape stress. Dette er gjennomgående blant medarbeiderne. Medarbeider nummer 1 hevder følgende.

Det er ulike tolkninger på hva som ligger i min stilling og rolle, dette er grunnlag til stress. Akkurat det ansvar og stillingsbeskrivelser har vært veldig diffus. For folk har skiftet stillinger, titler, avdelinger. Det følger ofte personen og ikke stilling.

Det siste spørsmålet under krav omhandlet ressursene de ansatte hadde til rådighet. Med unntak av et par ledere var alle informantene enige i at det er for lite ressurser. Det ene unntaket blant lederne hadde hovedansvaret for et prosjekt. Under dette prosjektet var det ansatt en junior konsulent, tiltenkt de enkle administrative oppgaver. Dette for å ikke sløse med ressursene. Det siste unntaket var leder 5 som var teamleder og hadde muligheten til å ansette konsulenter etter arbeidsmengde. Dette kunne lederen ikke for et år siden, men det har nå blitt endret.

Jeg kan ikke kontrollere mengden arbeidsoppgaver som kommer inn. Men jeg kan kontrollere antall folk i team og prioritere det administrerende. Så er det klart at jeg har full kontroll.

På den andre siden tyder funnene på at majoriteten ikke hadde denne muligheten. Resultatene tyder på at det var for mange arbeidsoppgaver i forhold til den tilgjengelige tiden, og at arbeidstempoet var for høyt. Alle informantene hadde høyere utdanning og var kvalifiserte for sine arbeidsoppgaver. Kompetansen til informantene tyder allikevel på at den kan være et hinder i ukjente omgivelser og krevende arbeidsoppgaver, noe som kunne lede til stress. Leder 4 oppsummerer ressursknappheten.

Vi har nok en kronisk ressursknapphet. Det er ikke et samsvar mellom faktiske ressurser til rådighet for organisasjonen og ambisjonsnivå. Det er ikke pengene som er knappheten. Det er nok av midler til å gjøre det ambisjonene og kravene tilsvarer. Men vi har ikke ressursene eller gjennomførelses kapasiteten.

Resultatene kan tyde på at det er for høye krav fra organisasjonen og for lite ressurser tilgjengelig. Derav at tiden ikke strekker til ressursene. Funnene antyder da at effekten er at kvantiteten øker og kvaliteten synker. Dette gjenspeiler seg både hos ledere og medarbeidere.

4.3 Kontroll

Kontroll i arbeidet omhandler i hovedsak to aspekter. Det første aspektet omhandler de ansatte sin kompetanse, da deres mulighet til å anvende og utvikle kompetansen videre. Det andre aspektet omhandler i hvilken grad de ansatte har autoritet til å ta egne beslutninger. Når de ansatte tar egne beslutninger har de da et handlingsrom. Funnene peker på at lederne har et

større handlingsrom enn medarbeiderne. Medarbeider 2 uttrykker at hun/han har et begrenset handlingsrom.

Jeg kunne nok tatt flere beslutninger og jeg gjør nok en avsjekk opp til lederen min oftere enn jeg burde. Men det er og litt fordi, jeg ikke har en stillingsbeskrivelse eller et tydelig mandat.

Medarbeider 2 påpeker samtidig at stillingsbeskrivelsen påvirker handlingsrommet. Informanten hevder at mangel på stillingsbeskrivelsen gjør det vanskeligere å vite hvilke beslutninger den ansatte kan ta og derav hvor stort handlingsrom den ansatte har. Av datamateriale fremkommer det at informantene har et begrenset handlingsrom, men at mye blir styrt ovenfra. På den andre siden tyder funnene på at lederne har en større grad av frihet og autonomi. Leder 4 går så langt i å hevde at han/henne savner et mer begrenset handlingsrom.

Det er dessverre lite som blir styrt ovenfra. Det hadde vært lettere for meg å få beskjed oven ifra at nå må jeg gjøre dette. Av og til savner jeg det, men det ville ikke funket så bra.

På den andre siden påpeker leder 4 at det ville fungert dårlig. Av leder 4 sine uttalelser tyder dette på at han/henne har et bedre beslutningsgrunnlag til å prioriterer sine egne arbeidsoppgaver enn de ovenfra. Videre antyder uttalelsene at som leder må du ha kontroll på flere ting samtidig og det kan derfor tenkes at det er en utopi å bare konsentrere seg om en oppgave om gangen.

I likhet med et mindre handlingsrom har medarbeiderne mindre påvirkningskraft og medbestemmelse enn lederne. Det fremgår av datamaterialet fra medarbeiderne at de ofte har bedre påvirkningskraft og medbestemmelse, til sin nærmeste leder. Funnene tyder på at god kommunikasjon og tillit til sin nærmeste leder øker påvirkningskraften og medbestemmelsen. Dersom de kommer med nye forbedringer eller ideer som må opp til konsernledelsen, er det ofte dette koster mer enn utbytte. Medarbeider 3 hevder han/henne har flere nye ideer, men påpeker at det blir stress å bruke tid og krefter på å se om ideene går gjennom.

Jeg har så mange nye ting vi kunne ha gjort, men er sykt tungt å dra det opp siden det er så stor kamp om ressursene. Det er da tungvint å dra opp nye ideer og forslag, for å få gjennomslag skal du ha

enormt god argumentasjon bak og lage ekstremt gode business caser for å få gjennomslag. Det å lage disse casene er ekstremt tung, men jeg føler jeg har påvirkningskraft, men kunne vært bedre.

Medarbeiderne har mindre muligheten til å prioriterer sine arbeidsoppgaver. Lederne har derfor ofte større muligheter til å prioritere arbeidsoppgavene. Tidsbruken på de forskjellige arbeidsoppgavene, eksempel et prosjekt, blir gjerne estimert i forkant og derav tatt en beslutning på om det skal gjennomføres eller ikke. Funnene antyder at det er lite ressurser og tid tilgjengelig, som gjør at lederne ofte prioriterer den daglige driften på kortsikt fremfor den lønnsomme på langsikt. Leder 4 formulerer dette.

Man skal ha strategisk kontroll og taktisk kontroll og ha stålkontroll på økonomi, personell og de tingene der. De tingene tror jeg ville vært bedre for meg og for selskapet hvis jeg kunne brukt mer tid på det. Men jeg rekker ikke på grunn av for mye administrativt som andre kunne gjort. For det vil brenne ned raskere enn det strategiske. Som er viktigere på lang sikt.

Alle informantene hadde god innflytelse over arbeidssted og arbeidstid. Både ledere og ansatte måtte ta hensyn til sin kalender og sine møter. For eksempel egnet det seg dårlig å ta hjemmekontor med en dag der de hadde 3 møter på arbeidsplassen, men en dag uten møter kunne dette la seg gjøre. De fleste medarbeiderne hadde kjernetid mellom klokken 09.00-14.00. Enkelte ledere var fratatt arbeidstid bestemmelsen og stod noe mer fritt i når de kom og gikk fra arbeid. Generelt var det stor frihet rundt arbeidstid og arbeidssted i Lyse AS. Dette bekreftes av medarbeider 2.

Jeg har fleksitid og kjernetid mellom 9-14. Har mulighet til å ta hjemmekontor, kan jobbe hjemme hvis det ikke er møter i kalendere. Er ikke så ofte jeg gjør det. Har lest meg opp en del siden jeg startet i ny avdeling. Det synes jeg er lettere hjemme, og hvis jeg skal jobbe veldig dedikert med en analyse eller strategi, kan jeg sette meg hjemme.

Medarbeider 2 peker på at han/henne har lest seg opp teoretisk når han/henne startet i ny stilling. Dette bekreftes av andre informanter at de kan sitte på kontoret eller cafeer i arbeidstiden å lese seg opp på kunnskap og teori. Leder 1 forteller at hun i tråd med de andre informantene får nytte av sin kompetanse.

Det blir aldri for lett når du har med mennesker, ansatte og reaksjoner å gjøre. Du møter alltid nye utfordringer.

Senere påpeker samme leder at kompetanse kan være en faktor til stress. Ved mangelfull kompetanse, når ansatte ikke vet hvordan de skal gjennomføre eller gripe fatt i arbeidsoppgaver kan dette være stress skapende.

Stress er en følelse at du sitter med oppgaver du enten ikke har tid til å få gjort eller kompetanse til å få gjort, at det er uhåndgripelig, udefinerbart. Rett og slett når du ikke vet hvordan du skal gripe fatt i ting.

4.4 Sosial støtte

Sosial støtte handler om en følelse av tilhørighet som hvert enkelt individ får gjennom sin arbeidshverdag. Sosial støtte blir da sett opp mot fellesskapet som utarter seg. Med andre ord, i hvilken grad de føler seg som en del av kulturen og miljøet på arbeidsplassen. Dette innebærer opplevelsen av støtte fra nærmeste leder og/eller ansatt. Den sosiale støtten som gis eller oppleves vil kunne påvirke kvaliteten på oppgavene som leveres, samt virke inn som en buffer mot ulike stressorer informantene kan møte.

Da informantene ble spurt om de føler seg som en del av fellesskapet på arbeidsplassen viste resultatene store sprik. Sprik i hvilken grad lederen eller ansatte involverte seg i den enkelte medarbeider. Funnene peker på at betydningen av delaktighet og involvering fra leder og den sosiale støtten en ansatt gir en annen ansatt kan virke stressreducerende. Informantene påpeker viktigheten av dette i belastede perioder. Lyse AS ble av enkelte beskrevet som en inkluderende arbeidsplass med ekstremt godt miljø og gode muligheter for samarbeid. En arbeidsplass der en alltid har noen å snakke med, når man står fast i vanskelige problemstillinger. På den andre siden kunne samspillet mellom avdelingen vært bedre. Leder 4 som føler seg som en del av fellesskapet beskriver Lyse AS.

Altså, Lyse AS definerer meg veldig. Det er her jeg har jobbet hele mitt voksne liv. Så jeg kjenner jo folk rundt omkring i hele konsernet som til tider kan være en ulempe istedenfor en fordel.

Motsatt viser resultatene at dette ikke samsvarer med alle informantene. Lyse AS blir og beskrevet som en arbeidsplass som er lite inkluderende, med et dårlig miljø med fraværende ledelse i enkelte avdelinger. Avdelinger som har vært preget av hersketeknikker, eller som medarbeider 3 beskriver.

Av og til føler folk seg litt truet. Enkelte blir ofte møtt med piggene ute hvis man snakker med en "ekspert" eller blir møtt med en jeg gidder ikke holdning, fremfor å hjelpe hverandre i en inkluderende delingskultur. Folk har kanskje et vel stort eierskap til ting, selv om de gjerne ikke har eierskap også.

Det som er gjeldene i en avdeling, viser seg å ikke være det samme konkurransefortrinnet i en annen avdeling. Sosial støtte finnes ikke i like stor grad i alle avdelinger. Dette gir uttrykk ved at kulturen og miljøet har endret seg betraktelig etter overgang til åpne landskaper og samlede avdelinger. Dette gjenspeiles gjennom medarbeider 4 sine refleksjoner av den nye strukturen i organisasjonen.

Nå har det blitt veldig åpent, så føler nesten det har blitt dårligere miljø. Det er veldig lite intimt, og blir alt for stort for min del. Bedre med mindre og mer lukka grupper for min del, så synes ikke det er et kjempe miljø.

Videre ble informantene bedt om å beskrive hvordan de opplever den sosiale støtten fra sine kolleger i arbeidshverdagen. Informantene var samstemte og peker på betydningen av tilstedeværelse for å redusere stress. Medarbeider 3 beskriver betydning av sosial støtte fra andre ansatte.

Stress blir for meg når det du gjør ikke er meningsfylt, der kvalitetene dine blir brukt feil og du har sjefer som ikke bryr seg om deg. Sånn jeg har erfart det er det mangelvare at folk ønsker deg lykke til, så det er kanskje det som skaper de største negative følelsene. Når du tenker dårlig om deg selv fordi ingen bryr seg, går man inn i en modus eller spiral som ender med at man mister selvtillit.

Funnene påpeker betydningen av sosial støtte. Informantene er i perioder med høy belastning ikke i stand til å utøve den sosiale støtten i like stor grad til sine medarbeidere. Stress gjør at informantene jobbet mer lukket, der de i perioder hadde nok med seg selv og sine egne arbeidsoppgaver. Dette belyses fra to sider. Medarbeider 5 belyser den første siden.

Når du er stresset har du nok med deg selv. Jeg blir fort irritabel om jeg blir forstyrret, og har i disse situasjonene ikke så mye å gi av meg selv. Det kan da spre seg til hele avdelingen, man lukker seg mer inne fremfor å løse problemet.

Dette funnet gjenspeiles av medarbeider 5. Han/henne opplevde betydningen av sosial støtte ved at han/henne ikke hadde klart å stå i arbeidet uten involveringen fra sine nærmeste medarbeidere og ledere på bakgrunn at stressnivået var høyt.

Vi gikk inn på det med åpne øyner, med en enighet og dialog rundt at det egentlig var alt for høye krav der min nærmeste leder avsjekket om det gikk bra relativt ofte. Vi var helt på limit det viste både jeg og mine ledere, men det løste seg ved god kommunikasjon og støtte.

Enkelte av de ansatte er tilflyttet Stavanger, da bor foreldrene lengre unna. Allikevel er resultatene entydig og antyder at samtlige av de ansatte har god sosial støtte fra familie og venner. Samtidig tyder det på at tiden i perioder ikke strekker til venner i stor nok grad. Funnene tyder derfor på at den sosiale støtten fra familien er god.

4.5 Tidsbesparende tjenester

Tidsbesparende tjenester omhandler de seks utvalgte tjenestene som tidligere er definert. På den ene siden hvordan disse tjenestene kan påvirke arbeidslivet og privatlivet til de ansatte og på den andre siden hvordan Lyse AS kan legge til rette og dra fordel av dette.

Hva informantene assosierte med tidsbesparende tjenester i hjemmet var det flere som startet å ramse opp ulike tjenester som Brødboksen, Foodora og vaskehjelp. Ofte ble det resymert frem til at det var lettvinnt, mer effektivt og som det ligger i ordet, at det sparer tid. Ingen nevnte noe om pris.

Funnene tyder på at tidsbesparende tjenester kan påvirke privatlivet på flere måter. Enkelte hevder det tar bort en ting fra tenkelisten, som frigjør mental kapasitet. I tråd med dette blir det ytret av flere at tidsbesparende tjenester kan ta bort et potensielt diskusjonsmoment i hjemme. Eksempelvis hvem som skal vaske eller hva det skal være til middag. Allikevel antyder funnene at det er stor spredning om informantene tenker at dette kan påvirke privatliv og jobb. Dette ble både gjenspeilet på ledernivå og medarbeidernivå. Funnene tyder på at det kan være individuelle forskjeller på om man trodde tidsbesparende tjenester kan påvirke arbeidsliv, men flestparten tror det kan påvirke privatlivet. Medarbeider 1 som tidligere brukte tjenesten Brødboksen, har prøvd tjenesten Adams matkasse og bruker regelmessig tjeneste rengjøring, er svært positiv.

Ja absolutt, hvis det er flyt på hjemmebane så flyter det på jobb. Det er lettere i hvert fall.

Medarbeider 1 hevder at ved matkasse slipper han/henne å planlegge så mye og det sparer tid. Det samme med rengjøring. Dette er i kontrast til medarbeider 2.

Nesten ingen ting. Vi har våre faste rutiner. Du hører gjerne på musikk mens vi gjør de tingene, og vi er jo rundt hverandre. Så det er jo ikke noe stress.

Medarbeider 2 påpeker samtidig at han stiller spørsmål rundt matkasse. Noe som tidligere har blitt abonnert på. Matkassen ble oppfattet som mye styr og mye mat til overs. De gikk derfor tilbake til de faste mat rutinene. Dette samsvarer med flere av informantene som tidligere har anvendt matkasse. Den typen matkasse der det blir bestilt ukes menyer. Som synes den blir for systematisk, men den leverer sunn mat. Bortsett fra enkelte negative opplevelser med matkasse. Er det tydelig i funnene at tidsbesparende tjenester påvirker privatlivet. Leder 1 omtaler dette.

Det gjør jo hverdagen enklere, sånn at du får mer fritid. Slik at du får mer tid til å gjøre ting jeg har lyst til, sånn som å trene. Jeg kan jobbe mer hvis jeg vil det.

Leder 2 tar dette videre og ser spillover effekten mellom privatliv og arbeidsliv. Leder 2 omtaler at det kan bidra til bedre samvittighet og lade batteriene. Mer energi gir oppladning av batteriene og et overskudd.

Bedre samvittighet på hjemmebane gjør igjen at du har et mindre stressmoment, som igjen gjør at du kommer på jobb igjen med mye energi. Du må ha en plass å lade opp. Dette er en god sirkel, ond sirkel.

Det fremkommer særegent at de informantene som bruker tidsbesparende tjenester er mer positive, enn de som ikke bruker det. De som bruker tidsbesparende tjenester tror alle det kan påvirke privatlivet. Det er derfor kun et fåtall som hevder det ikke kan påvirke arbeidslivet. Medarbeider 5 har tidligere opplevd stor grad av stress på arbeidet og anvender rengjøring. Dersom medarbeideren ikke hadde hatt denne tidsbesparende tjenesten under stress perioden kunne dette mulig generert mer stress.

Å nei! Det hadde ikke blitt gjort, jeg hadde ikke orka det. Da hadde jeg blitt enda mere stressa, mindre energi og så videre.

Gjennom intervjuene ble de ansatte oppfordret til å reflektere over løsninger på hvordan Lyse AS kunne tilrettelegge for tidsbesparende tjenester. Resultatene peker derfor på flere måter Lyse AS kan legge til rette for de ulike tidsbesparende tjenestene. Ved rengjøring kunne de mulig brukt tilsvarende byrå som vasker lokalene til Lyse AS. Matkasse kunne blitt tilrettelagt. Ved å bestille matvarer på nett, og ha et felles hentepunkt i samarbeid og for flere bedrifter. Eksempelvis et hente depot hos Lyse AS og/eller på Forus. Dette for å hindre systematiseringen som flere hadde opplevd. Bilpleie kunne blitt tilrettelagt. Ved at de som ønsket parkerte bilen hos Lyse AS på nummererte plasser. Deretter leverte bilnøklene i resepsjonen. Så kom et profesjonelt vask og dekkskift selskap og utførte tjenesten før den ansatte var ferdig på jobb. Rens kunne blitt gjort på tilsvarende måte ved at de hang fra seg på jobb. Hjemkjøring av mat og barnepass kunne blitt rabattert. Dersom Lyse AS hadde lagt til rette på denne måten tyder funnene på at de fleste informantene var mest villige til å ta i bruk bilpleie, matkasse og rengjøring. Samtidig kunne dette satt Lyse AS i et godt lys og gjort de til en enda mer attraktiv arbeidsgiver. Leder 5 omtaler bilpleie.

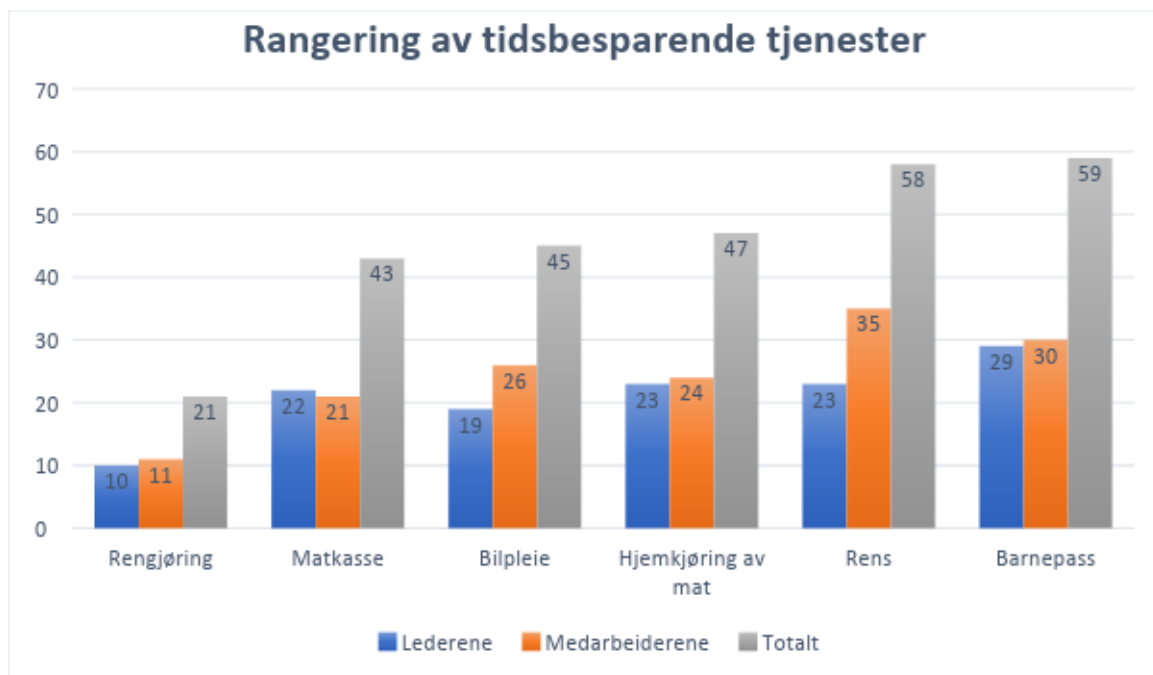
Så hvis jeg kunne sette over bilen min skitten som fy, fordi jeg får aldri tid til å vaske bilen. Så jeg hadde vært villig til å bruke det en gang i uken til en fornuftig pris.

Det blir begrunnet hvorfor leder 5 ville tatt det i bruk, på bakgrunn av tid og kostnad. Enkelte forklarte at de kun ville ta i bruk bilpleie, på bakgrunn av at de ikke hadde ferdigheter til å skifte dekk. I det store og det hele gjenspeiler funnene at det er et spørsmål om kostnad og nytteverdi. For at informantene skulle vært villig til å ta tjenestene i bruk, tyder funnene på at kostnaden må være lavere enn den subjektive nytteverdien. Medarbeider 3 uttaler.

Tjenestene kan absolutt påvirke meg, spesielt på unødvendig stress. Så lenge slike tjenester er både tidsbesparende og økonomisk er de gunstige.

Avslutningsvis har informantene rangert de ulike tidsbesparende tjenestene fra 1-6 ut fra tjenestene sin nytteverdi, se tabell 1 nedenfor. De tjenestene med lavest score har derfor størst nytteverdi. Det var kun et par av informantene som hadde stor nytteverdi av barnepass, de som ikke hadde familie her. Resten hadde lite nytteverdi av barnepass og tjenesten kom totalt

dårligst ut. Det var et fåtall som anså rens til en fordel og færre som benyttet det. Allikevel er det den tjenesten med størst forskjell mellom ledere og medarbeidere. Det var disse to tjenestene som kom dårligst ut. Matkasse, bilpleie og hjemkjøring av mat har en middels nytteverdi for informantene. Dersom Lyse AS la forholdene til rette tyder funnene at nytteverdien hadde vært større med matkasse og bilpleie. Den største nytteverdien har rengjøring. Samtlige informanter var positivt til denne tjenesten, med et unntak. Dette var på bakgrunn av en liten leilighet der det ikke fantes et behov for profesjonell rengjøring.



Tabell 1: Nyttverdi av tidsbesparende tjenester

5.0 Diskusjon

Dette kapittelet vil sammenfatte resultatene fra undersøkelsen om arbeidsrelatert stress og tidsbesparende tjenester. Kapittelet tar for seg hver av de tre forskningsspørsmålene.

FS1: Hvilke faktorer utløser stress og hvordan påvirker stress det daglige arbeidet?

FS2: Hvordan kan effekten av tidsbesparende tjenester påvirke krav, kontroll og den sosiale støtten?

FS3: Hvordan kan Lyse AS ha nytte av tidsbesparende tjenester for de ansatte?

De ulike forskningsspørsmålene vil bli diskutert hver for seg og skal i helhet bli sett opp mot problemstillingen. Problemstillingen er som følger: *Er det sammenheng mellom tidsbesparende tjenester i hjemmet og reduksjon av arbeidsrelatert stress.* Empirien vil bli sett i lys av teorien som foreligger og dermed bidra til å validere resultatene gjennom drøftingen.

5.1 FS 1: Hvilke faktorer utløser stress og hvordan påvirker stress det daglige arbeidet?

Det første forskningsspørsmålet vil bli besvart i henhold til hvilke faktorer som utløser stress under hvert enkelt nivå. Sett opp mot den samme inndelingen av stressor-nivåene som Broch-Haukedal (2010) hevder er hensiktsmessig. Avslutningsvis vil det belyses hvordan stress under de ulike stressor-nivåene påvirker det daglige arbeidet i Lyse AS.

5.1.1 Individnivå

I tråd med inndelingen til Broch-Haukedal (2010), ga ansatte en lignende karakteristika av hvilke stressorer som påvirket dem positivt eller negativt på individnivå. Funnene tyder på at de ulike stressorene kan deles inn i forskjellige kategorier. På den andre siden var de stressorene som utløste stressfaktoren ulike fra ansatt til ansatt, samt oppgave til oppgave. Funnene antyder at enkelte av de ansatte ble påvirket kun en kort periode, mens andre opplevde stressorer som belastende over tid. Dette er i tråd med Broch-Haukedal (2010) sin tredelte inndeling. Inndelingen innebærer stressorer som påvirker den fysiske belastningen og behovsblokkeringer, samt i hvilken grad rollekonfliktene på arbeidsplassen utløste stress. I likhet med resultatene hevder Buelens (2010) at hver enkelt stressor vil kunne oppleves forskjellig ved at de har ulik karakter, varighet samt ved at de finnes på de ulike nivåene (Buelens et al., 2010). Hver av disse nivåene kan påvirke individet positivt eller negativt. En stressor som identifiseres på ett nivå kan dermed påvirke individet eller organisasjonen forskjellig og hver for seg, men samtidig påvirke hverandre gjensidig (Broch-Haukedal,

2010). Noe som støttes opp av funnene. Samtidig tyder funnene på at de som opplevde stressorene belastende over tid i større grad hadde virkninger på flere nivåer.

Resultatene viser at en stressor som skaper positivt stress hos et individ kan på bakgrunn av de individuelle forskjellene kunne skape negativt stress hos et annet individ. Dette antyder at stress på den ene siden fremprovoserer positivt stress gjennom muligheter til å arbeide med høyere effektivitet, oppnå flere krav og dermed skape en større arbeidsmotivasjon. På den andre siden tyder resultatene på at de individuelle forskjellene gjør at andre ansatte kan oppfatte stressoren som negativt. Det negative stresset skapte dårligere arbeidsvilkår ved at de ansatte ikke klarte å gjennomføre arbeidsoppgavene eller ved å miste kontrollen. Dette kan ses i sammenheng med Nelson og Simmons (2002) som fokuserer på individet sin egenhet og hvordan de individuelle forskjellene fra individ til individ har større påvirkning på hvordan individet opplever omgivelsestressorene som positivt eller negativt stress. Det kan derfor tenkes at noen ansatte vil i lys av det positive stresset være mer effektive og levere høyere kvalitet med hensyn til stressorene. På motsatt side kan det tenkes at andre ansatte i lys av det negative stresset med hensyn til de samme stressorene være mindre effektive og levere lavere kvalitet.

Dette kan tyde på at stress på individnivå fremprovoserer det positive eller negative spenningsnivået som bidrar til økt eller redusert arbeidskapasitet ut fra individuelle forskjeller. Dette støttes av Nelson og Simmons (2002) som sier at effekten av redusert arbeidskapasitet blir mindre effektivitet og som kan hindre det optimale spenningsnivået. Spenningsnivået er mulig å optimalisere og vil medføre at stressoren ikke i like stor grad oppleves belastende (Nelson og Simmons, 2002).

5.1.1.1 Fysisk stimuli

Funnene antyder at arbeidsoppgaver, krav, og fysiske belastninger påvirker de ansatte i stor grad gjennom arbeidssituasjonen. Arbeidsoppgaver, krav, og fysiske belastninger kan dermed tenkes å lede til stressfaktoren som oppstår når antall timer tilgjengelig ikke tilsvarer antall arbeidsoppgaver som skal løses. Dette støttes opp av Nelson og Simmons (2002) som hevder at over tid skapes det stress som da blir belastende i de fysiske omgivelsestressorene. Stresset kan derfor tenkes å gå på bekostning av de fysiske rammene arbeidstakeren skal forholde seg til. Funnene tyder på at de ansatte kan oppfatte negativt stress gjennom en frustrasjon, på bakgrunn av at arbeidsoppgaven ikke blir gjennomført med tilstrekkelig krav om kvalitet og

tar for lang tid. I lys av funnene kom stress dermed til uttrykk ved at arbeidsbelastningen ikke reduseres, for høyt arbeidstempo og ved fraværende ledelse. Det kan da antas å lede til at de andre ansatte som venter på leveranse bygger opp en frustrasjon. Funnene tyder på at spenning og frustrasjon oppleves som om de er stresset. De ansatte blir av den grunn oppfattet som sinte, sure og blir i større grad mer fiendtlige ovenfor sine medarbeidere. Disse følelsene og den sosiale interaksjonen mellom ansatte kan dermed klassifiseres under den sosiale støtten til Karasek og Theorell (1990). Slike følelser og stresserelementer vil ifølge Nelson og Simmons (2002) oppleves som truende for organisasjonslivet. Pågår dette over tid kan dette øke risikoen for overbelastninger, utbrenthet og derav helseplager (Karasek & Theorell, 1990).

Funnene peker på at ressursmangel og økt arbeidsmengdene bidrar til høyere krav. Dette kan på sin side og hver for seg tyde på å øke negativt stress og lede til en arbeidshverdag med lavere trivsel. På den ene siden tyder dette på at kravene som stilles på bakgrunn av disse faktorene kan bidra til helseplager. På den andre siden kan ansatte som opplever at ledere og medarbeidere stiller krav, oppleve at kravene bidrar til en positiv stressfølelse. Positivt stress skapes av krav som blir stilt så lenge det forekommer i riktige mengde og det oppleves motiverende. Krav kan dermed bidra til å øke arbeidskapasitet ved at arbeidet blir mer motiverende. Når de ansatte opplever positivt stress vil de i tråd med Nelson og Simmons (2002) oppleve økt fokus, noe som igjen fører til at arbeidsoppgavene blir gjennomført med høyere kapasitet, effektivitet og kvalitet.

Sett i lys av ledere tyder funnene på at ansatte med lang erfaring og god kjennskap til både strukturer, prosesser og arbeidsforhold i mindre grad lar seg stresse. Dermed kan lederne ha en høyere stresstoleranse, da de hadde lengre erfaring. På den andre siden betyr ikke dette at de med stor erfaring ikke stresser eller ikke blir påvirket av stress symptomer. Ut fra funnene antydes det at de i større grad mestrer å avgrense det belastende stresset. Dermed klarer lederne gjennom sin arbeidserfaring og opparbeidet kunnskap å unngå det negativt belastende stresset. Resultatene tyder på at gjennom erfaringen har de opparbeidet seg teknikker innenfor sitt område og fagfelt for å mestre belastningen. Det kan tolkes at de derfor unngår å bli berørt av fenomenet i like stor grad. Stressbelastningen vil i større grad omhandle hvilken type arbeidsoppgave som skal utføres, fremfor stillingen de besitter. Dette støttes av Bech (2002) som så på hvordan stress påvirket danske ledere. Der stress i moderate tilfeller kan være gunstig, men i for stor mengde kan ha negative psykologiske konsekvenser. Dette genererte

stress som kunne øke risikoen for sykdommer, inkludert depresjon (Bech, 2002). Dermed kan det antas at lederne som besitter lengre erfaring i større grad kan dra nytte av det positive stresset av de samme stressorene, enn medarbeiderne med mindre erfaring.

5.1.1.2 Behovsblokkering

Behovsblokkering ble oppfattet som en negativ stressor ved at det de ansatte opplevde hindringer på arbeidsplassen gjennom manglende behovstilfredsstillelse, eller ved at de ansatte ikke klarte å overkomme hindringene. Selv om de ansatte ikke klarte å overkomme hindringene kan situasjonen løses ved at de finner seg et erstatningsmål (Broch-Haukedal, 2010). Dette gjenspeiler funnene ved at lederne ikke alltid har tid til å prioritere den langsiktige driften, men finner erstatningsmål ved å prioritere den daglige driften på kortsikt. Dersom de ansatte ikke klarer å overkomme hindringene eller finne erstatningsmål for arbeidsoppgaver med for høye krav tyder funnene på at de ansatte kan i samsvar med Karasek og Theorell (1990) oppleve overbelastning og helseplager. Behovsblokkeringer kan tenkes å klassifiseres under krav, men kan antas bli løst ved hjelp av økt kompetanse. Økt kompetanse kan tenkes å bidra til at de ansatte kan overkomme hindringer.

5.1.1.3 Rollekonflikter

Funnene peker på at rollekonflikter kan være en kilde til stress. Dette er en stressor som påvirket de ansatte ved at de ikke vet hvem de skal forholde seg til. Det ble belyst gjennom usikkerheten rundt eierskap til prosjekter. Der selv de som ikke nødvendigvis eide prosjektet tok stort eierskap, noe som ledet til frustrasjon og forvirring. Rollekonflikter ble karakterisert gjennom at oppgaver følger personen, og ikke rollen eller stillingsbeskrivelsen. De ansatte unnlot å involvere seg på bakgrunn av at de ikke visste hvem de skulle henvende seg mot. I følge Buelens (2011) kan rollekonflikter finnes både i og utenfor organisasjonen. Konflikten oppstår ved at to ansatte har motstridende forventninger noe som støttes opp av Katz og Kahn (1978) som hevder at slike konflikter skapes der innfrielsen av de forventningene som blir gitt ikke blir møtt eller innfridd. Dette gjør at rollekonflikten oppleves sterkest hos de ansatte som står i sentrum. Rollekonflikter kan på bakgrunn av funnene antas til å skape motstridende krav. Dette er noe som i større grad ble adressert hos medarbeidere. Funnene antydte da at motstridende krav bidrar til lavere tilfredshet og arbeidsmoral. Rollekonflikter kan derfor tenkes å bidra til stress og en lavere stresstoleranse.

5.1.2 Gruppenivå

Gruppen blir sett på som en essensiell faktor for å redusere konflikter (Broch-Haukedal, 2010; Buelens et al., 2011). Gruppen kan da virke som en buffer mot negative stressorer sett opp mot ansatte sin psykologiske verden. Funnene antyder at positiv deltagelse kan redusere faren for isolasjon og depresjon. Dette kan føre til at ansatte føler positive sider ved arbeidet som igjen legger til rette for gode arbeidsvilkår og rammer. Det kan derfor tenkes at de ansatte oppfatter at arbeidsplassen fremmer læring og utvikling. Motsatt vil negative sider ved gruppedynamikken være en hindring, dermed en behovsblokkering for læring og utvikling (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Dette kan da antas å øke overbelastning og helseplager.

Funnene viser på den ene siden at i enkelte avdelinger er det en god gruppedynamikk. De opplever i stor grad tilfredsstillende ledelse, gjennom at lederne er deltagende, involverende og legger til rette for deltagelse. De ansatte klarer dermed å stå imot de høye krav og tunge belastninger i større grad. På den andre siden viser funnene at dette ikke er sammenfallende for hele organisasjonen. Resultatene tyder på at de ansatte som opplever at gruppedynamikken er belastende i større grad er omfanget med negativitet og det skapes derfor flere konflikter. Konfliktene kan dermed lede til stress eller det Nelson og Simmons (2002), Lazarus (1984) og Mcgrath (1970) karakteriserte som negativt stress. Funnene antyder derfor at dårlig gruppedynamikk kan lede til negativt stress som kan føre til lavere kvalitet og effektivitet, samt helseplager.

De formelle og uformelle gruppene i arbeidslivet kan dermed bli avgjørende for den ansattes helse og velvære. Samtidig peker funnene på at høye krav lettere overvinnes ved god sosial støtte fra gruppen de ansatte tilhører, som dermed påvirke den ansattes helse og velvære i positiv forstand. Dette er i tråd med at de formelle og uformelle gruppene der ansattes plass i gruppen viser seg å være gjeldende for hvordan gruppedynamikken og lederens atferd påvirker den ansatte (Buelens et al., 2011). Dette antyder at lederens atferd kan påvirke den ansatte til å oppnå høyere krav og ivareta ansattes helse og velvære.

I følge Karasek & Theorell (1990) kan de høye kravene som stilles skape et arbeidspress. Funnene antyder på den ene siden at de kravene fører til positive følelser. Motsatt viser funnene at for høye krav bidrar til et ugunstig arbeidsmiljø. De ansatte tar eierskap i noe de ikke er en del av på bakgrunn av høye krav og et ønske om å vise seg frem. Ansatte kan da bli møtt med «piggene» ute fra andre ansatte. Funnene tyder på at dette kan lede til konflikter.

Dersom lederen fokuserer på de negative sidene fremfor hva de ansatte har gjennomført kan dette bidra til ugunstig arbeidsmiljø. Resultatene antyder på den ene siden at hvordan lederen opptrer kan påvirke hvor stressende arbeidssituasjonen blir. På den andre siden tyder funnene på at lederens atferd kan bidra til å redusere rollekonflikter og stress. Funnene på gruppenivå kan derfor ses i sammenheng med den sosiale støtten. Dette støttes opp av Buelens (2011) som mener stress kan forårsakes av lederens atferd.

5.1.3 Organisatorisk nivå

Endringer i den organisatoriske basen vil kunne påvirke de ansatte som har en tilknytning til arbeidsplassen. Lyse AS har gjennomført en større endring av den fysiske strukturen. På den ene siden tyder resultatene fra undersøkelsen på at dette har ført til en bedring av prosesser, arbeidsforhold og arbeidsstrukturer. Det organisatoriske miljøet har endret karakter etter en endring av de organisatoriske rutinene. Endringene har ført til bedre arbeidsforhold som blir skapt gjennom at avdelingene har bedre mulighet til å samhandle. Dette fører til at de i større grad har mulighet til å arbeide mot et felles mål. På den andre siden viser resultatene at denne endringen har ført til en påvirkning fra nye stressorer. Resultatene viser hovedsakelig til to negative stressorer, støy og endringer av opparbeidede rutiner.

Resultatene viser at faktorer som støy, gjentatte henvendelser og menneskelig nysgjerrighet bidrar til å skape et forstyrrende moment. En endring i opparbeidede rutiner skaper en ukjent situasjon. Dette kan tenkelig medføre at kontrollen som er opparbeidet ikke lenger føles tilstrekkelig, og av den grunn skape et grunnlag for stress. Arnold (2010) hevder at de ansatte i slike situasjoner kan miste oversikt og kontroll på bakgrunn av at de ansatte ikke lenger har de samme referansene og holdepunktene de tidligere har opparbeidet seg. Det kan dermed tenkes av nye strukturer som åpne landskap gjør det vanskeligere å jobbe i sin egen rytme, men at de ansatte i større grad må innfinne seg med de nye organisatoriske spillereglene.

Støy vil derimot gjøre at de ansatte ikke har mulighet til å konsentrere seg tilstrekkelig om sine arbeidsoppgaver. Støy blir i denne sammenhengen sett på og kan komme gjennom henvendelser fra ansatte, telefoner og de ukjente omgivelsene. Dette kan medføre et irritasjonsmoment og dermed bidra til økt stress. De ansatte som brukte støyreducerende hodetelefoner eliminerte noe av problematikken. Samtidig vil dette kunne føre til at de mister store deler av den uformelle kommunikasjonen i organisasjonslivet som kan bidra til å skape gruppedynamikk. Resultatene tyder på at de ansatte i større grad må innrette seg miljøet og

organisasjonslivet. Dette gjøre det mer utfordrende å konsentrere seg om sine oppgaver uten i like stor grad bli forstyrret av andre ansatte. Dette kan bidra til å trigge stressfølelsen. Stresset kan derfor oppstå på bakgrunn av at det ikke finnes gode nok muligheter til å arbeide innenfor kontrollerte rammer.

Et annet stressselement for Lyse AS er mangelen på ressurser. Dette er noe som preger de ansatte sin arbeidshverdag. Funnene antyder at dette er en behovsblokkering som hindrer personlige mål og organisatoriske mål. Dette tyder på at ressursmangelen kan bidra til å skape høyere krav, som igjen påvirker hver enkelt ansatt direkte gjennom fysiske belastning. I motsetning til den fysiske belastningen hevder Arnold (2010) at tidspress og arbeidstempo gjør arbeidet følelsesmessig belastende. Funnene tyder på at tidspress og for høyt arbeidstempo kan lede til negativt stress.

5.1.4 Ekstra organisatorisk nivå

De ansatte lever forskjellige liv der rutiner, interesser og karriere spiller inn. Faktorer som ektefelle, barn, trening, tidsfrister, reisevei, hus og lignende påvirker balansegangen mellom familielivet og karrieren (Buelens et al., 2011). Dette bidrar til å øke konflikter som oppstår både i hjemmet og på arbeidsplassen (Ilies et al., 2007). Funnene antyder at konfliktene skaper stress for samtlige av de ansatte. Hvilken stressor som skaper stress for den enkelte er vesentlig forskjellig fra ansatt til ansatt, men antydes til å påvirke hvert sitt private hjem og de ulike arbeidsrutinene.

I tråd med Bruke og Greenglass (1987) viser resultatene at arbeidet har en større innvirkning på familien enn det familien har over arbeidet. På den ene siden kom det frem i funnene at majoriteten av de ansatte hevdet de la fra seg arbeidet ved avreise fra jobb, som i motsetning til det grenseløse arbeidslivet (Bråten et al., 2008). På den andre siden tyder likevel funnene at flere av de ansatte arbeidet hjemmefra på kveldstid, ved bruk av mobiltelefon og pc. Dette støttes opp av Colbjørnsen (1999) som belyser at tilgjengeligheten til den ansatte er økt i lys av elektroniske hjelpemidler. Noe som tyder på en diskrepans i funnene. Ved at enkelte ansatte hevder arbeidslivet ikke påvirker privatlivet, men tar likevel med seg jobben hjem. Dette kan antagelig bidra til økte konflikter mellom arbeid og privatliv. For de ansatte som hadde barn var konflikten mellom arbeid og privatliv større enn de uten barn. Funnene tydet på at forpliktelser og samvittigheten ovenfor familien var en av stressorene under det ekstra organisatoriske nivået. Funnene antydet at de som ikke la fra seg arbeidet lot familien i større

grad bli påvirket av tidspress og arbeidsbelastningen, enn de som la fra seg arbeidet når de gikk.

Allikevel kan mindre belastninger i arbeidet skape problemer hjemme (Bruke & Greenglass, 1987). Dette kan ses i sammenheng med at arbeidsbelastningen påvirker familielivet, uavhengig om man legger fra seg arbeidet eller ikke. Ilies (2007) hevder i likhet med Thuen (2002) at arbeidsbelastningen og forholdet mellom arbeid og familie er en av de største stressfaktorene til de ansatte. Dette bekreftes av Thuen (2006) sitt perspektiv på at arbeidet og privatlivet i større grad enn tidligere går inn i hverandre. Avstanden mellom jobb og fritid viskes ut og kan dermed blir karakterisert som et grenseløst arbeidsliv. Funnene antyder at stressorene som forårsaker et grenseløst arbeidsliv påvirkes av kravene fra arbeid, kontrollen, samt den sosiale støtten fra ansatte og familie.

5.1.5 Påvirkningen på det daglige arbeidet

Stress ble definert som hvordan de ytre omgivelsene påvirket et individ og individets respons på omgivelsene. I omgivelsene de ansatte befinner seg i, finnes det krav, trusler og utfordringene som de møter gjennom sin hverdag. Videre ble stress da omtalt som interaksjonen mellom de to første synspunktene. Responsen på de ulike stressorene kan komme til uttrykk gjennom fysiske og psykiske bivirkninger. En stressor ble definert til å være enhver kraft som påvirker de individuelle fysiske eller psykiske grensene til hvert enkelt individ. Funnene påpeker at dersom belastningen blir for stor over tid kan dette generere arbeidsrelatert stress. Den ansatte kan oppleve problemer med å yte maksimalt, derav lavere kvalitet og effektivitet. Overbelastningen en ansatt opplever kan komme som følge av at belastningen ved de psykiske eller fysiske grensene blir flyttet over et maksimalt punkt (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Resultatene tyder på at ansatte med lavere stresstoleranse enn andre ansatte, raskere overskrider det maksimale punktet og det kan derfor antas å lede til konsekvensene ved negativt stress.

Dette kan ses i tråd med Selye (1974) som definerer stress som kroppens reaksjon på stressorer i omgivelsene. Omgivelsestressorene ble karakterisert gjennom den daglige arbeidsbelastningen den ansatte utsettes for. Det er en lineær sammenheng mellom arbeidsproduksjon og stress. Dermed er det nødvendig for hver enkelt ansatt å finne sin egen stresstoleranse, der symptomer på de negative stressorene ikke gir seg gjeldende. Overgår de ansatte sin egen stresstoleranse vil det komme til uttrykk gjennom ulike reaksjoner på

stressnivået (Selye, 1974). Funnene tyder på at reaksjonene kan komme til uttrykk gjennom småfeil, nervøsitet, lavere effektivitet, dårligere kvalitet, helseplager og sykemelding. Med andre ord både fysiske og psykiske plager. Dette støttes av Hellesøy (2002) som hevder styrken og i hvilken grad varigheten på stressoren påvirker blir avgjørende for stressfølelsen individet opplever (Hellesøy, 2002). I lys med funnene kunne stressfølelsen føre til sykemeldinger på bakgrunn av de fysiske eller psykiske plagene. Stress kan derfor tenkes å påvirke sykefraværet til Lyse AS.

Resultatene viser derfor til ansatte som ikke evnet å balansere på grensen mellom den produktive og den belastende arbeidsmengden kunne medføre både fysiske og psykiske plager. Dette ble forårsaket av fraværende ledelse, samt stor arbeidsbelastning. Enkelte ansatte opplevde som et resultat av økt arbeidsmengde fysiske symptomer og søvnproblemer. De fysiske plagene medførte blant annet stiv nakke og hodepine. Dette bidro til en ubalanse som kom til uttrykk gjennom aggresjon, frustrasjon og irritasjon, samt dårligere matvaner. Dette kan i lys av funnene tyde på at ansatte som ikke evnet å finne balansegangen mellom produktive og belastende arbeidsmengden kan bevege seg raskere gjennom reaksjonsfasene.

Funnene fra undersøkelsen antyder hvordan stressorene påvirker de ansatte ulikt etter oppgavens karakter og varighet. De ansatte som ikke hadde en god oversikt over sin egen stresstoleranse, ble ofte påvirket av de negative stressorene. De ansatte som derimot klarte å definere sin maksimale stresstoleranse, hadde vesentlig bedre muligheter til å skape større verdier for Lyse AS, ved at arbeidsoppgavene ble løst effektivt og med kvalitet. Funnene påpeker at lederne med høyere kompetanse og erfaring i større grad lykkes med å definerte sin egen stresstoleranse enn medarbeiderne. Dette er i tråd med Bech (2002) som påpeker at stressfaktoren har mulighet til å påvirke de ansatte todelt, både med negative og positive følelser. Det er individets individuelle karakter som spiller inn på om stressoren oppleves som positiv eller negativ (Bech, 2002). Det ble derfor antydnet at lederne ble påvirket følelsesmessig mer positivt enn medarbeiderne, som ble påvirket mer negativt enn lederne.

Oppsummert tyder funnene på at ansatte vil erfare påvirkningen fra en stressor subjektivt på et nivå, men samtidig oppleve at stressorene påvirker både i og utenfor organisasjonen under de forskjellige nivåene. De ulike arbeidsrelaterte stressorene er hovedsakelig forbundet med krav, rollekonflikter, kontroll, kompetanse og mangel på sosial støtte.

5.2 FS2: Hvordan kan effekten av tidsbesparende tjenester påvirke krav, kontroll og den sosiale støtten?

For å se på hvordan effekten av tidsbesparende tjenester påvirker krav, kontroll og sosiale støtte, vil empirien sees i lys av Karasek og Theorell (1990) sin krav, kontroll og sosial støtte modell. Det vil bli konkludert med hvilken type jobb de ansatte har i Lyse AS. Avslutningsvis vil effekten av tidsbesparende tjenester bli drøftet i lys av stressorene i krav, kontroll og sosial støtte modellen.

5.2.1 Krav

I følge Karasek (1979) er krav definert av psykologiske stressorer og et skille mellom fysiske og psykiske faktorer. I Lyse AS tyder det på at uklare stillingsbeskrivelser og enkelte rollekonflikter er utbredt. Funnene tyder i denne sammenheng at kravene og forventningene ofte følger den ansatte og ikke bestemt av stillingsbeskrivelser eller roller. Derfor bestemmes arbeidsbelastningen i mindre grad av en stillingsbeskrivelse eller rolle, men i større grad av andre ansatte- eller egne forventninger. Arbeidsmengden er en fysisk stressor som kan bidra til arbeidsrelatert stress, samtidig som arbeidsmengden kan påvirke kravene til de ansatte (Karasek, 1979). Ut ifra funnene blir det antydnet at de ansatte har forventninger eller høye krav, som andre ansatte eller den ansatte selv bestemmer.

På den andre siden tyder funnene på at dersom de ansatte i Lyse AS ikke hadde hatt krav eller forventninger fra andre ansatte, ville de ansatte vært mindre produktive og effektive. Noe som kunne medført at de til slutt hadde blitt demotiverende. Dette støttes opp av Karasek og Theorell (1990) som hevder dette klassifiserer jobber med lave psykologiske krav. Ved passive jobber med lave krav, kan dette føre til lav arbeidsmoral. Lavbelastningsjobber med lave krav, kan hindre personlig og faglig utvikling. Som kan medføre dårligere kvalitet på sikt.

En faktor som kan bidra til at de ansatte i Lyse AS opplever de psykologiske kravene som høye, kan tenkes å være mangelen på ressurser. De fleste ansatte opplevde en ressursmangel, noe som kan tenkes å føre til at arbeidstempoet og tidspresset økte. Ressursmangel antas å være en av faktorene til at arbeidsmengden var stor. Dette kan tyde på at lite ressurser fører til en høyere arbeidsmengde som leder til at kravene blir høyere. I tråd med Karasek og Theorell (1990) kan høye krav generere enten aktive jobber eller høybelastningsjobber.

Derimot kan perioder med stor arbeidsmengde lede til en overbelastning for de ansatte, som kan sees i likhet med høybelastningsjobber (Karasek og Theorell, 1990). I tråd med høybelastningsjobber var flere av de ansatte utsatt for tretthet og søvnproblemer som påvirket arbeidskapasiteten negativt.

Stor arbeidsbelastning er en stressor som kan klassifiseres under individnivå (Buelens et al., 2011). De ansatte hevder at når arbeidsmengden øker, så synker kvaliteten. Dette funnet antyder at de ansatte under perioder med stor arbeidsmengde leverer lavere kvalitet, på bakgrunn av å ferdigstille flere arbeidsoppgaver. Ved å ferdigstille flere arbeidsoppgaver kan arbeidsmengden antas å bli mindre. Noe som tenkes å redusere arbeidsrelatert stress. Dette tyder på at å senke kvaliteten og øke effektiviteten, kan være en faktor til stressmestring.

5.2.2 Kontroll

Kontroll blir knyttet opp mot to aspekter. Det første aspektet omhandler muligheten til å tilegne seg ny kunnskap gjennom arbeidsoppgavene og derav utvikle sine ferdigheter. Det andre aspektet omhandler handlingsrommet til å ta beslutninger og prioritere arbeidsoppgaver (Karasek, 1979).

I tråd med Karasek (1979) viser resultatene at medbestemmelse, påvirkningskraft og muligheten til å prioritere egne arbeidsoppgaver har betydning for hvor stor grad av kontroll den ansatte har. Funnene tyder på at jo bedre kommunikasjon og jo større tillit den ansatte har til sin nærmeste leder, desto større medbestemmelse og påvirkningskraft kan den ansatte ha på egen arbeidshverdag. På den andre siden antydde de at det var tungvint og vanskelig å få gjennombrudd av konsernledelsen, men de ansatte følte seg sett og ivaretatt. Da lederne og medarbeiderne ble sammenliknet peker funnene på at lederne hadde et større handlingsrom enn medarbeiderne. De fleste medarbeiderne var yngre og mer uerfaren enn lederne. Det kan derfor tenkes at medarbeiderne oftere befant seg i ukjente situasjoner og omgivelser. I slik type situasjoner hevder Arnold (2010) at de ansatte lettere kan miste oversikt og kontroll. Lederne hadde ofte større erfaring, noe som antyder at de derfor var i færre ukjente situasjoner og omgivelser. Dette kan være en faktor til hvorfor lederne opplever større kontroll enn medarbeiderne. Lederne opplevde i perioder større arbeidsmengde, og ved større kontroll kan dette tenkes å danne muligheten til at lederne kunne prioritere den kortsiktige driften fremfor den langsiktige.

Funnene peker på at de ansatte hadde stor påvirkningskraft og medbestemmelse over egen arbeidstid og arbeidssted. Derav hadde lederne enda større frihet enn medarbeiderne som gjenspeiler det overnevnte. Kontroll over egen arbeidstid og arbeidssted medførte at de ansatte hadde muligheten for hjemmekontor. Hjemmekontor kan i lys av Colbjørnsen (2001) bidra til å redusere arbeidsrelatert stress.

De ansatte påpekte at mangel på kompetanse er en kilde til stress. Funnene gjenspeiler at de ansatte hadde muligheter til å utvikle og anvende sin kunnskap og kompetanse hensiktsmessig, gjennom utfordrende og krevende arbeidsoppgaver. Samtidig som enkelte benyttet både arbeidstid og fritiden til å tilegne seg kunnskap, ved å studere faglitteratur. Dette er i kontrast til det Karasek og Theorell (1990) kaller passive jobber og høybelastningsjobber. Ved passive jobber og høybelastningsjobber tillates det lite kontroll. Passive jobber har lite krevende arbeidsoppgaver med få krav og lite beslutningsrom. Motsatt har høybelastningsjobber krevende arbeidsoppgaver med store krav og i likhet et lite beslutningsrom. Passive jobber stimulerer ikke til læring og personlig utvikling. Med tanke på lavbelastningsjobber kan de ansatte besitte stor grad av kontroll. Allikevel stilles det ingen krav, noe som hemmer personlig og faglig utvikling. I lys av funnene tyder dette på at de ansatte besitter aktive jobber med større grad av kontroll og høye krav som bidrar til personlig og faglig utvikling.

5.2.3 Sosial støtte

Sosial støtte blir knyttet opp mot interaksjonen mellom de ansatte, eksempel mellom medarbeidere, ledere, familie og venner (Karasek & Theorell, 1990). En slik type interaksjon kan virke som en positiv eller negativ påvirkning mot stress (Arnold et al., 2010).

Majoriteten av ansatte hevder de er den del av fellesskapet på arbeidsplassen. Det er et godt miljø og samarbeid. Allikevel ble det antydnet forskjeller fra avdeling til avdeling, enkelte bedre enn andre. På generell basis var den sosiale støtten god i Lyse AS. Funnene antyder i likhet med Kaufmann og Kaufmann (2015) at den sosiale støtten er særlig gjeldende i situasjoner med høyt stressnivå og i perioder med stress. Resultatene påpeker at støtten fra den nærmeste leder er fundamental. Ved god sosial støtte kan tilstedeværelsen og delaktigheten fra leder være stressreducerende. På den andre siden tyder funnene på at fravær av leder kan øke stressnivået.

Med hensyn til Karasek og Theorell (1990) omtaler de ikke en «smitteeffekt». Under perioder med høy arbeidsbelastning og derav et høyere stressnivå, peker funnene på at de ansatte blir mer lukket og yter mindre sosial støtte til de andre ansatte. Det kan derfor tenkes at dette kan lede til en negativ påvirkning som kan lede til et høyere stressnivå. Med andre ord tyder funnene på at det i perioder med høy arbeidsbelastning og et høyt stressnivå at de ansatte yter mindre sosial støtte til hverandre eller de har en atferd som kjennetegnes av sinte, sure og fiendtlige ansatte. Denne atferden kan antas å skape en negativ smitteeffekt til de andre ansatte som kan generere en negativ sosial støtte mellom ansatte. Dette kan sees i likhet med Røvik (2007) som påpeker at smitte blir spredd av jo mer kontakt det er mellom de ansatte, jo mer smitter den sosiale støtten mellom ansatte.

De ansatte hevder de har god sosial støtte fra venner og familie, men tiden kan være knapp til venner. Funnene antyder at de var trøtte, hadde lavt energinivå ved ukenslutt og derfor hadde mindre overskudd til familie og venner. Dette støttes opp av en HMS undersøkelsen fra 2007 der 85 prosent av arbeidstakere opplever at de er utslitte når de kommer hjem fra arbeid og at 36 prosent ikke har overskudd til et sosialt liv (Bråten et al., 2008). På den andre siden kan god sosial støtte fra familie, sett i lys av spillover effekten, antas å være en positiv buffer mot arbeidsrelatert stress. I følge Karasek og Theorell (1990) kan sosial støtte være en positiv buffer mot arbeidsrelatert stress som leder til bedre kontroll og mestring av høyere krav. Det antas derfor at overskudd og sosial støtte er stressreducerende og dermed er viktig for de ansatte.

5.2.4 Aktive jobber

På bakgrunn av funnene fremkommer det at det er høye krav og et stort beslutningsrom til ansatte i Lyse AS. Det antas derfor med støtte av Karasek og Theorell (1990) at de ansatte i Lyse AS innehar aktive jobber. I aktive jobber besitter den ansatte en høy grad av kontroll, som fører til at høyere krav kan mestres og at stressfaktorene ikke blir like belastende som uten kontroll (Karasek & Theorell, 1990). Den mindre belastende arbeidshverdagen kan da føre til økt jobbtilfredshet og lavere sykefravær, noe som Lyse AS sitt lave sykefravær bevitner.

Funnene kan tyde på at lederne i Lyse AS besitter aktive jobber i større grad enn medarbeiderne. Dette genererer større læring, motivasjon og vekst (Karasek & Theorell, 1990). Medarbeiderne antas derimot fortsatt å ha aktive jobber, men på bakgrunn av et mindre

beslutningsrom enn lederne, plasserer dette medarbeiderne lengre ned mot høybelastningsjobber. Dette øker risikoen for overbelastning og helseplager (Karsek & Theorell, 1990). Noe som er i tråd med funnene, da flere av medarbeiderne var i større grad utsatt for arbeidsrelatert stress enn lederne.

5.2.5 Tidsbesparende tjenester

Tidsbesparende tjenester er et ikke-fysisk produkt som sparer tid i privatlivet for de ansatte. Dette klassifiserer tidsbesparende tjenester under det ekstra organisatoriske nivået. I tråd med funnene og med hensyn til Buelens (2011), tyder det på at tidsbesparende tjenester kan påvirke stressorene på et ekstra organisatorisk nivå direkte. Da på bakgrunn av at de ansatte hevder tidsbesparende tjenester er lettvinnt, effektivt og sparer tid. Derfor tar det bort potensielle konflikter og et stressелеment i privatlivet. Funnene antyder at tidsbesparende tjenester gjør det enklere å balansere arbeidsliv og privatliv. Ved å minimere denne konflikten bidrar tidsbesparende tjenester, i støtte av Buelens (2011), til å redusere de ekstra organisatoriske stressorene. Brochs-Haukedal (2010) hevder at stressorer på et nivå kan påvirke stressorer på et annet. Dette er i likhet med funnene som antyder tidsbesparende tjenester i privatlivet kan ha en effekt på individ, gruppe og organisatorisk nivå. På den andre siden tyder funnene på at tidsbesparende tjenester ikke direkte kan påvirke nye strukturene og prosessene som er forårsaket av omstrukturering. Allikevel kan tidsbesparende tjenester tenkes å påvirke arbeidsmiljøet i positiv forstand. Ansatte som ikke lenger benytter seg av eller ikke har anvendt tidsbesparende tjenester tidligere, er skeptisk til om det kan påvirke arbeidslivet. Dette er i kontrast med spillover effekten som bekrefter at arbeidslivet påvirker privatlivet og at privatlivet påvirker arbeidslivet (Ilies et al., 2007).

Med utgangspunkt i krav er stor arbeidsmengde en stressor på individnivå som bidrar til økte kvalitative krav, høyere arbeidstempo og økt tidspress. Ved bruk av tidsbesparende tjenester kan det tenkes at det frigjør tid til å jobbe overtid. Dette kan da tenkes å lede til en lavere arbeidsmengde, som potensielt kan bidra til å oppnå kravene (Thorvatn & Molden, 2001). På motsatt side påpeker funnene at det alltid vil være en strøm av arbeidsoppgaver. Å jobbe overtid kan hjelpe ansatte å nå tidsfrister, men ikke redusere arbeidsbelastningen. Funnene antyder derimot at ved bruk av tidsbesparende tjenester kan dette gjøre privatlivet enklere. Ansatte kan få ladet batteriene og overskudd. Dette medfører at de ansatte kan mestre en større arbeidsbelastning og kan være mer effektiv på jobb, samt levere bedre kvalitet på utført arbeid.

I lys av kontroll tyder funnene på at tidsbesparende tjenester ikke kan bidra til et større handlingsrom. Tidsbesparende tjenester antas derfor å ikke ha en effekt på den ansattes autoritet til å ta egne beslutninger. På den andre siden kan tidsbesparende tjenester ta bort potensielle konflikter og stresserelementer i familien. Sammen med hjemmekontor kan dette være stressreducerende (Colbjørnsen, 2011). Funnene tyder på at de ansatte da kan oppnå høyere krav og er høyere effektivitet. Lederne kan da tenkes å ha en bedre mulighet til å prioritere driften både på kortsikt og langsikt. De har dermed mulighet til å overkomme behovsblokkeringen. Da tidsbesparende tjenester frigjør tid, genererer dette i tråd med de ansatte, muligheten til å bruke fritiden til å tilegne seg kunnskap. Enten ved å holde seg oppdatert på sitt fagfelt, eksempel app utvikling, eller studere faglitteratur. Dette stimulerer personlig vekst og utvikling (Karasek & Theorell, 1990).

Når det gjelder den sosiale støtten tyder funnene på at tidsbesparende tjenester har en større effekt enn på krav og kontroll. På bakgrunn av at tidsbesparende tjenester angår livsstilen til de ansatte. Dette støttes opp av Brochs-Haukedal (2010) ved at dette påvirker familien direkte og at familien, samt venner er en kilde til sosial støtte kan det antas at dette har en direkte effekt. Tidsbesparende tjenester kan da bidra til bedre tid med familien og venner som kan lede til et større overskudd. Dette kan bidra til at privatlivet flyter lettere og deretter arbeidet. Dette støttes opp av Thuen (2006) som hevder en ufordelaktig familiesituasjon kan generere at arbeidet blir en større belastning. Motsatt kan en fordelaktig familiesituasjon lede til at arbeidet blir en mindre belastning. Ved bedre sosial støtte i hjemmet kan de ansatte derfor beherske arbeidet bedre. Samtidig kan det antas at dersom tidsbesparende tjenester bidrar til flyt i privatlivet, kan de ansatte være på arbeid i en mer fordelaktig emosjonell og følelsesmessig tilstand. Noe som antas å lede til bedre sosial støtte og gruppedynamikk på jobb. I lys av den negative smitteeffekten, antas det i likhet med dette at det kan skape en positiv smitteeffekt. Ved at de ansatte gir mer sosial støtte, kan dette lede til et lavere stressnivå. Som igjen antas å generere mer sosial støtte og så videre.

Ut ifra funnene tyder de på at det er svært lite utbytte av barnepass og rens av klær. Det er midlertidig størst forskjell mellom ledere og medarbeidere sett i lys av rens. Deretter forskjellene på bilpleie. En mulig forklaring er at bilpleie og rens kan tenkes å være mer luksuriøse tjenester enn de andre. Samtidig tjener lederne mer enn medarbeiderne og av den grunn tenkes å få størst utbytte av dette sett i lys av kostnad og nytteverdien. Lederne har

derfor større inntekt og større mulighet til å kjøpe tidsbesparende tjenester som kan gjøre de mer lykkeligere (Whillans et al., 2017). Hjemkjøring av mat, bilpleie og matkasse har større utbytte. På den andre siden var det flere av informantene som hadde negative assosiasjoner med matkasse. På bakgrunn av en ikke fungerende matkasse eller at matkassen var for systematisert. Dersom dette ikke hadde vært tilfelle og motsatt at matkassen var fungerende og tilpasset. Kan det antas at matkasse ville oppnådd en lavere score og derfor kommet bedre ut. Dermed kunne muligens matkasse hatt en større nytteverdi enn det resultatene tilsier. Det er kun rengjøring som skiller seg ut i positiv forstand. Av denne grunn kan det tenkes at rengjøring og en fungerende matkasse kan ha en viss effekt på krav, kontroll og sosial støtte. De andre tjenestene antas derfor å ha en minimal effekt.

5.3 FS3: Hvordan kan Lyse AS ha nytte av tidsbesparende tjenester for de ansatte?

For å drøfte hva Lyse AS kan få igjen av tidsbesparende tjenester er det hensiktsmessig å diskutere hva de ansatte får ut av det. Dette er på bakgrunn av at faktorene på et individnivå vil påvirke faktorene på et organisasjonsnivå (Brochs-Haukedal, 2010). Empirien vil først bli drøftet i lys av de ulike reaksjonsfasene og til slutt i lys av krav, kontroll og sosial støtte modellen.

5.3.1 Alarmfasen

Alarmfasen er som tidligere nevnt den første fasen som oppstår i reaksjonsfasene. Funnene gjenspeiler Ganster og Rosen (2013) som påpeker at det er en subjektiv opplevelse av de ulike stressorene og hvordan de ansatte i Lyse AS reagerer på dette. På bakgrunn av at tidsbesparende tjenester har en effekt på privatlivet kan det lede til at de ansatte i større grad får overskudd i privatlivet, uten tidsbesparende tjenester. Dette kan antas å generere en mer fordelaktig akutt respons på de ulike stressorene. En fordelaktig akutt respons kan hindre en større negativ stressreaksjon (Moss, 2010).

5.3.2 Motstandsfasen

I lys av motstandsfasen er dette punktet de ansatte opplever når de har vært utsatt for stressorer, dette er en fase som varer over en lengre periode. I likhet med alarmfasen antyder funnene at tidsbesparende tjenester kan til en viss grad bidra til å bedre beherske stressorene over tid. De ansatte som anvender tidsbesparende tjenester hevder at dersom de ikke hadde benyttet seg av tidsbesparende tjenester under perioder med mye stress, ville dette ført til mer

stress. Funnene kan derfor antydes og tolkes i den grad at tidsbesparende tjenester kan fungere som en buffer i motstandsfasen. Tidsbesparende tjenester kan derfor bidra til å finne en likevekt mellom reaksjonen og tilpasningene. For de ansatte som anvender tidsbesparende tjenester tyder funnene på at uten tjenestene kunne dette gjort tilpasningene vanskeligere. Ved for høy belastning over tid vil det kunne føre til en aktivering av utmattelsesfasen (Moss, 2010).

5.3.3 Utmattelsesfasen

Denne siste fasen oppstår, som antydnet over, hvis stressorer er belastende over tid og de ansatte ikke klarer å stå imot eller tilpasse seg stressorene. Dette kan øke risikoen for overbelastning og helseplager. For Lyse AS sin del kan dette ha konsekvenser. Lyse konsern hadde i 2017 et sykefravær på 3,66 prosent. I følge tall fra Statistisk sentralbyrå er gjennomsnittlig sykefravær 6,5 prosent i 4. kvartal 2017 (SSB, 2018). Dette antyder at Lyse konsern har et lavt sykefravær. På den andre siden kostet sykefraværet Lyse AS rundt 30 Mill. kr. i 2017. Ved kun en liten reduksjon av sykefraværet til Lyse AS igjennom reduksjonen av arbeidsrelatert stress, kan dette tenkes å ha gunstige økonomiske konsekvenser.

5.3.4 Krav, kontroll og sosial støtte modellen

Som tidligere nevnt kan funnene tyde på at de ansatte leverer lavere kvalitet under perioder med stor arbeidsbelastning. Dette for å øke effektiviteten og redusere den psykologiske stressoren, som en form for stressmestring. På den andre siden tyder funnene på at tidsbesparende tjenester kan bidra til å øke kvaliteten og effektiviteten. Det kan antas at i perioder med stor arbeidsbelastning at de ansatte kan være effektive og derfor holde en høyere kvalitet på sitt arbeid, enn uten tidsbesparende tjenester i slike perioder.

Med hensyn til kontroll kan ikke tidsbesparende tjenester generere et større beslutningsrom for de ansatte. Derimot kan tidsbesparende tjenester skape mer fritid som den ansatte kan prioritere til å studere sitt fagfelt. Dette kan øke kompetansen og stimulere en personlig utvikling. Ukjente og krevende arbeidsoppgaver der kompetansen ikke strekker til kan skape arbeidsrelatert stress (Arnold et al., 2010). Tidsbesparende tjenester antas da å legge forholdene til rette for å hindre ukjente og krevende arbeidsoppgaver. Dette antas derfor å bidra til å redusere arbeidsrelatert stress.

Lederne opplevde i perioder med stor arbeidsbelastning at de var nødt til å prioritere den kortsiktige driften fremfor den langsiktige. Ved at tidsbesparende tjenester øker kvaliteten og effektiviteten, kan det tenkes at lederne mulig har litt mer tid de kan bruke til å prioritere den langsiktige driften av Lyse AS. En annen mulighet er at de da kan prioritere arbeid på kveldstid. På den andre siden bør lederne være forsiktige med det. På bakgrunn at de må selv finne sin balansegang mellom arbeidsliv og familieliv slik at det ikke oppstår konflikter, som kan lede til stress og sykefravær (Ilies et al., 2007).

I lys av den sosiale støtten i hjemmet kan tidsbesparende tjenester bidra til mer fritid i privatlivet. De ansatte kan derfor ha større mulighet til å prioritere familie, venner, jobb, trening eller liknende. Dette antas å redusere konflikten mellom arbeidsliv og familieliv. Tidsbesparende tjenester kan derfor bidra til flyt i privatlivet. Flyt i privatlivet antas å skapes av en støttende og oppmuntrende familie. I følge Thuen (2002) kan en støttende og oppmuntrende familie lede de ansatte til å beherske høyere krav og belastninger i arbeidslivet. Ved bedre flyt i privatlivet tyder funnene på at de ansatte genererer mer sosial støtte i arbeidslivet. Ved å generere mer sosial støtte igjennom interaksjoner med de andre ansatte kan dette tenkes å bidra til en positiv smitteeffekt. Dette kan da tenkes å bidra til å bedre sosial atferd, gruppedynamikk og redusere stress. På den andre siden kan de ansatte ved hjelp av sosial støtte bedre beherske krav og utfordringer som igjen øker effektiviteten og kvaliteten.

5.3.5 Lyse AS

Dersom Lyse AS legger forholdene til rette for tidsbesparende tjenester tyder funnene på at de ansatte er mest positive til matkasse ved matdepot på arbeidsplassen, ved bilpleie som bilvask og dekkstift mens de ansatte er på jobb. Samt rabatter på rengjøring, gjennom eksempelvis det samme profesjonelle firma som Lyse AS bruker til å rengjøre sine lokaler. Deretter antyder funnene at dette kan bidra til å gjøre Lyse AS til en mer attraktiv arbeidsgiver.

Det kan tenkes at Lyse AS kan dra nytte av tidsbesparende tjenester på bakgrunn av at de legger forholdene til rette for at de ansatte som kan oppnå et overskudd i større grad, utføre oppgaver samt innfri krav og forpliktelser i privatlivet. Dette ble antydnet til å øke stresstoleransen, slik at de ansatte kan bli værende i motstandsfasen og ikke bikke over til den negative utmattelsesfasen. Dette kan for Lyse AS bidra til å redusere arbeidsrelatert stress, som kan ha forårsaket blant annet hodepine og nakkeproblemer. Som resultat kan dette

generere et lavere sykefravær. Ved å unngå skader på de ansatte, kan dette antas å lede til en økonomisk gevinst for Lyse AS.

I likhet med at de ansatte øker sitt maksimale punkt under sin stresstoleranse, kan dette tenkelig redusere ansatte sine småfeil og nervøsitet. Høyere stresstoleranse medfører en større sone for positivt stress (Kaufmann & Kaufmann, 2015). Under perioder med stor arbeidsbelastning kan de ansatte derfor mulig oppnå høyere krav. Tidsbesparende tjenester for Lyse AS kan ikke øke beslutningsrommet, men fremme kompetanseutvikling og personlig vekst, samt at lederne har bedre mulighet til å overkomme behovsblokkeringer. Noe som kan generere at Lyse AS øke sin effektivitet og kvalitet, som leder til at organisasjonen kan bli mer lønnsom både på kortsikt og langsikt.

Tidsbesparende tjenester har blitt antydnet til å forenkle konflikten mellom arbeidsliv og privatliv og kan være fordelaktig for denne balansegangen. Dette kan igjen tenkes å styrke den sosiale støtten i privatlivet som den ansatte kan ta med seg i arbeid. Dette kan som nevnt generere en positiv smitteeffekt av sosial støtte. Lederens atferd kan tenkes å bli påvirket i positiv grad, som kan bidra til å redusere rollekonflikter og bedre gruppedynamikk. Tilstedeværende ledere kan da bidra til å redusere de ansatte sine fysiske og psykiske plager. For Lyse AS sin del er dette antydnet til å bidra til å beherske krav, utfordringer og redusere arbeidsrelatert stress.

Ved at Lyse AS legger forholdene til rette for tidsbesparende tjenester kan det tenkes å skape aktive jobber, som reduserer risikoen for overbelastning, arbeidsrelatert stress og sykefravær. Dette vil kunne øke muligheten til læring, personlig vekst, motivasjon, effektivitet og kvalitet.

6.0 Konklusjon

I diskusjonsdelen ble det tatt utgangspunkt i forskningsspørsmålene for å kunne analysere problemstillingen. Forskningsspørsmålene har derfor vært underlagt problemstillingen og danner grunnlaget for å kunne besvare problemstillingen i helhet. Konklusjonen tar utgangspunkt i problemstillingen og studien i sin helhet. Sammenheng mellom problemformulering, teoretisk perspektiv, empiri og diskusjon vil bli konkludert med problemstillingen.

Problemstilling: Er det sammenheng mellom tidsbesparende tjenester i hjemmet og reduksjon av arbeidsrelatert stress?

Det er en uenighet blant enkelte av de ansatte om tidsbesparende tjenester kan påvirke arbeidslivet eller ikke. Allikevel viser teorien at arbeid kan påvirke privatlivet og at privatlivet kan påvirke arbeid. Samtidig så påvirker stressorene på det ene nivået, de andre nivåene. Enten stressorene finnes i privatlivet eller i arbeidslivet, noe som gjenspeiles av funnene fra intervjuene som av denne grunn antyder en diskrepans. Dette bevitner spillover effekten som gir grunn til å anta at tidsbesparende tjenester har en effekt på krav, kontroll og sosial støtte.

De ansatte reagerer subjektivt på stressorene som kan utløse arbeidsrelatert stress. Stressorene ble systematisert under fire ulike nivåer. Det ble påpekt at de ulike nivåene påvirker hverandre. Funnene tyder på at lederne har en høyere stresstoleranse enn de yngre og mer uerfaren medarbeiderne. Selv med ulik stresstoleranse kan det antas at tidsbesparende tjenester påvirker både lederne og medarbeiderne i privatlivet. Dette kan frigjøre tid slik at de ansatte kan samle energi og overskudd, utføre flere oppgaver, samt innfri krav og forpliktelser i privatlivet. Noe som i videre forstand leder til en mer fordelaktig stressrespons i arbeidslivet. Stressorene som ble systematisert under de ulike nivåene kan kjennetegnes og klassifiseres av krav, kontroll og sosial støtte.

Med hensyn til krav bidro mangel på ressurser til å øke kravene. Likevel antas det at tidsbesparende tjenester kan bidra til å øke kvaliteten og effektiviteten på arbeid. Noe som muliggjør at høyere krav kan bli oppnådd. I lys av kontroll kan ikke tidsbesparende tjenester bidra til et større beslutningsrom, men til dels personlig utvikling. Med tanke på den sosiale støtten tyder funnene på at tidsbesparende tjenester kan bidra til flyt i privatlivet og bedre sosial støtte fra familie og venner. Noe som kan lede til at den ansatte gir mer sosial støtte på

arbeid, som kan bedre gruppedynamikken og lederens atferd. Dette kan tenkes å skape en positiv smitteeffekt.

I lys av de aktive jobbene de ansatte i Lyse AS besitter, ble det antydnet at lederne har høyere krav og et større beslutningsrom enn medarbeiderne. Noe som ble bekreftet med at enkelte av medarbeiderne som var utsatt for overbelastning og helseplager. Tidsbesparende tjenester kan i tråd med det overnevnte antas å bidra til å beherske høyere psykologiske krav, øke kompetansen og personlig utvikling. Dette kan dermed tenkes å lede de ansatte, både lederne og medarbeiderne til en lavere risiko for overbelastninger og helseplager. På den andre siden vil dette kunne øke læring, motivasjon og personlig vekst, der den ansatte leverer høyere kvalitet og effektivitet.

Under responsfasene til de ansatte fremgår det i motstandsfasen at tidsbesparende tjenester mulig kan fungere som en buffer og på den måten øke stresstoleransen til de ansatte. Dette kan da bidra til at de ansatte enklere finner en likevekt mellom reaksjonen og tilpasningen, som forhindrer en overgang til utmattelsesfasen. På den måten kan tidsbesparende tjenester som en buffer i motstandsfasen antas å generere lavere sykefravær og mindre arbeidsrelatert stress.

Lyse AS kan derfor ved hjelp av tidsbesparende tjenester redusere faktorer som utløser stress, dermed dra nytte av fordelene på et individnivå til et organisatorisk nivå. De positive konsekvensene kan da økes og de negative reduseres. Ved et redusert sykefravær, en økt kvalitet og effektivitet antas det derfor at tidsbesparende tjenester kan være økonomisk gunstig for Lyse AS. For det første vil Lyse AS være en attraktiv arbeidsgiver. For det andre unngå at arbeidsrelatert stress skader materiell, miljø eller de ansatte. Dette kan lede Lyse AS nærmere sitt konsernmål for 2020.

Tidsbesparende tjenester vil gjennom sin effekt på krav, kontroll og sosial støtte kunne bidra til at de ansatte i Lyse AS i større grad trekkes mot aktive jobber. Resultatene viser at tidsbesparende tjenester kan redusere konflikten mellom arbeid og privatliv, øke stresstoleransen, stimulere positivt stress og forbedre stress responsen. Tidsbesparende tjenester kan dermed fungere som en buffer under motstandsfasen. Det antas derfor å være en sammenheng mellom tidsbesparende tjenester i hjemmet og reduksjonen av arbeidsrelatert stress.

Denne avhandlingen har vært gjennomført i en begrenset tidshorisont. Det kan derfor tenkes å være vanskelig å fremskaffe de eksakt samme resultatene og generalisere på et senere tidspunkt. Funnene som har blitt presentert og drøftet antas å være interessant for Lyse AS og andre liknende organisasjoner. Dette kan danne grunnlaget for videre forskning for tilsvarende sektorer og organisasjoner.

7.0 Litteraturliste:

Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., Cooper, C. L., . . . Hartog, D. (2010). *Work Psychology - Understanding Human Behaviour in the Workplace* (5. utg.). Essex: Pearson Education Limited.

Arbeids- og sosialdepartementet. (2017). *Prop. 1 S (2017–2018) For budsjettåret 2018*
Utgiftskapitler: 600–667, 2470, 2541–2542, 2620–2686 Inntektskapitler: 3600–3642,
5470, 5571, 5607, 5701–5705. Hentet fra
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-1-s-asd-20172018/id2574701/sec1>

Aase, T. H. & Fossåskaret, E. (2014). *Skapte virkeligheter: om produksjon og tolkning av kvalitative data*. 2. utg. Oslo: Universitetsforlag.

Askheim, Ola Gaute og Tor Grenness. (2008). *Kvalitative metoder for markedsføring og organisasjonsfag*. 1. utg. Oslo: Universitetsforlaget.

Bech, P., Andersen, M. B., Tønnesen, S. & Agnarsdottir. (2002). *Stress hos ledere i Danmark årsager, udbredelse og konsekvenser. Lederne*. Valby: Arbejdsmiljørådets service Center.

Bakke, J. W., & Yttri, B. (2001). *Arbeidets grenser - refleksjoner om fjernarbeid og fleksibilitet*. I J. W. Bakke, E. Fossum, J. Nævdal, H. Vollset & B. Yttri (Eds.), *Arbeid på nye måter: perspektiver på fjernarbeid* (ss. 45-56). Bergen: Fagbokforlaget

Bakker, A. & E. Demerouti (2007). *The Job Demands-Resources model: state of the art*. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 22 No. 3, 2007 og
www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm

Bergersen, E. (2001). *Fjernarbeid og internasjonalisering*. I J. W. Bakke, E. Fossum, J. Nævdal, H. Vollset & B. Yttri (Eds.), *Arbeid på nye måter: perspektiver på fjernarbeid* (ss. 135-144). Bergen: Fagbokforlaget.

Blaikie, N. (2010). *Designing Social Research*. Malden: Polity Press.

Brochs-Haukedal, W. (2010). *Arbeids- og lederpsykologi*. Oslo: Cappelen Damm.

Bråten, M., Andersen, R. K., & Svalund, J. (2008). *HMS-tilstanden i Norge 2007*. Oslo: Forskningsstiftelsen FAFO. Hentet fra:
https://www.faf.no/media/com_netsukii/20062.pdf

- Buelens, M., Sinding, K., Waldstrøm, C., Kreitner, R. and Kinicki, A. (2011). *Organisational behaviour*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1987). Work and family. *International review of industrial and organizational psychology*. (ss. 273-320).
- Burks, N. & B. Martin, (1985). Everyday problems and life change events, ongoing versus acute source of stress. *Journal of Human stress*. 11, (ss. 27-35).
- Chesbrough, H. 2011. *Open Services Innovation*. 1.utg. USA: Jossey - Bass.
- Colbjørnsen, T. (1999). *Krevende kunder, markedsbasert eierskap og fleksible organisasjoner: konsekvenser for partsbasert medvirkning*. Bergen: Stiftelsen for samfunns- og næringslivsforskning.
- Corbin, J. M. & Strauss, A. L. (2008). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Deaton, A. (2008). Income, health, and well-being around the world: Evidence from the Gallup World Poll. *Journal of Economic Perspectives*. 22 (2). (ss. 53-72)
- Det europeiske arbeidsmiljøorganet. (2010). *Europeisk virksomhetsundersøkelse om nye arbeidsmiljørisikoer og risikoer i framvekst*: Sammendrag. Hentet 12. mai 2015 fra https://osha.europa.eu/no/publications/reports/en_esener1-summary.pdf
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Einarsen, S. & Skogstad, A. 2011. *Det Gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer*. 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Forsidebilde. *Vannkraft: Stor produsent av vannkraft*. Hentet 15 mai 2018 fra: <http://www.lysekonsern.no/vannkraft/category836.html>
- Ganster, D. C. & Rosen, C. C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5). (ss.1085-1122).
- Grenness, T. (2001). *Innføring i vitenskapsteori og metode*. 2. utg. Oslo: Universitetsforlaget

- Halvorsen, K. (2003). *Å forske på samfunnet: en innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Cappelen akademisk forlag.
- Hellesøy, O, H., (2002). Stress og mestring hos ledere. i Einarsen, S. & Skogstad, A. 2011. *Det Gode arbeidsmiljø: krav og utfordringer*. 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*. 44(3). (ss.513-524).
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1986). *Metodevalg og metodebruk*. Oslo: TANO.
- Holt, N., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M., Passer, M., & Smith, R. (2012) *Psychology, the science of mind and behaviour*, 2. Utg. Berkshire, McGraw-Hill education
- Ilies, R., Schwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S., & Ilgen, D. R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work-family conflict and social behaviors at home. *The Journal of applied psychology*, 92(5), 1368.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. 3.utg. Oslo: Cappelen Damm akademisk
- Johannessen, A. Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4. utg. Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Johnson, J.V. & E.M. Hall (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78 (10).
- Johnston, R., Clark, G. and Shulver, M. (2012). *Service operations management*. Harlow, England: Pearson.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for Job Redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York Basic Books
- Karasek R.A, & Theorell T. (1996) *Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research*. (ss.9-26). *J Occup Health Psychol*.

Katz, D., & Kahn, R., L. (1978) *The social psychology of organisations*. 2. utgave. New York: John Wiley & sons

Kitterød, R. H. (2009). *Vaskehjelp vanligst i høystatusgrupper: rengjøringshjelp i norske husholdninger*. 23 (1), (ss. 58-62). Oslo: Statistisk sentralbyrå.

Konsernpresentasjon. (2018). *Om konsernet: Konsernpresentasjon*. Hentet 12. april 2018 fra: http://www.lysekonsern.no/getfile.php/1315482-1523448943/Dokumenter/Publikasjoner/%20%28Lyse%20nytt%2C%20Lyse%20Sider%29/Konsernpresentasjon_norsk_%286%29.pdf

Lazarus, R., S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer LeCompte, M. D., & Goetz, J. P. (1982). *Problems of reliability and validity in ethnographic research*. Review of Educational Research, 52 (1). (ss. 31-60)

Lysekonsern. (2018). *Om konsernet: Historien om Lyse*. Hentet 12. april 2018 fra <http://www.lysekonsern.no/om-konsernet/historien/>

Madsbu, J. P. (2011). *Hvordan etablere vitenskapelig kunnskap om samfunnet? Innsamling, fortolkning og analyse av kvalitative data ved hjelp av sensitizing concepts*. I J. P. Madsbu, M. Pedersen (Red.), *I verdens rikeste land: samfunnsvitenskapelige innganger til norsk samtid*. Vallset: Oplandske bokforlag.

McGrath, J. E. (1970). *Social and psychological factors in stress*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.

Moss, C., A. (2010). *Power of the Five Elements*. Berkeley: North Atlantic Books.

Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. I J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (ss. 97–118). Washington, DC: American Psychological Association.

NESH. (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Oslo: De nasjonale forskningsetiske komiteer.

Ringdal, K. (2007). *Enhet og mangfold: Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget

Røvik, K. A., (2007): *Trender og Translasjoner: Ideer som former det 21. århundrets organisasjon*. Oslo: Universitetsforlaget.

Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. 5 utg. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc

Styrets melding til eierne. (2016). *Om konsernet: eierne*. Hentet 12. april 2018 fra <http://www.lysekonsern.no/getfile.php/1312430-1467355266/Dokumenter/Styrende/Styrets%20melding%20til%20eierne%202016%281%29.pdf>

Sørhaug, T. (2002). *Fetisjerte relasjoner: arbeid, autoritet og kjønn*. I A. L. Ellingsæter & J. r. Solheim (Eds.), *Den Usynlige hånd?: kjønnsrett og moderne arbeidsliv*. (ss. 141-160). Oslo: Gyldendal akademisk.

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

Thornquist, E. (2003). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori: for helsefag*. Bergen: Fagbokforlaget.

Thuen, F. (2002). *Når jobben kolliderer med familien*. I S. B. Matthiesen & A. Roness (Eds.), *Utbrent: krevende jobber - gode liv* (ss. 302-319). Bergen: Fagbokforlaget.

Thuen, F. (2006). *Samlivsproblemer og jobben*. I A. Roness & S. B. Matthiesen (Eds.), *I klem eller balanse?: om arbeid, stress og familieliv* (ss. 109-121). Bergen: Fagbokforlaget.

Torvatn, H., & Molden, T. H. (2001). *HMS-tilstanden i Norge i år 2001*. Trondheim, SINTEF Teknologiledelse.

Torp, H. (2005). *Nytt arbeidsliv: medvirkning, inkludering og belønning*. Oslo: Gyldendal

Whillans, A. V., Dunn, E. W., Smeets, P., Bekkers, R., and Norton, M. I. (2017). "Buying Time Promotes Happiness." *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. 114 (32).

Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D. (2012). *Service Marketing*. 2. utg. New York: McGraw-Hill Education

8.0 Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Intervjuguide

Hei, kjekt å se deg i dag. Vi er Arnkjell Hustvedt og jeg er Sindre Østengen.

Både Lyse AS og du har blitt informert om bruken av lydopptak under intervjuet, som vil bli benyttet under transkriberingen av intervjuene. Opptakene er og vil bli konfidensielle, samtidig vil du bli anonymisert i oppgaven. Slik at din leder eller dine nærmeste medarbeidere for eksempel ikke kan identifisere deg.

Kopi av den endelige masteroppgaven vil bli sendt til Lyse AS og om du ønsker personlig til deg som takk for hjelpen.

Personlige opplysninger:

1. *Kjønn:*
2. *Alder:*
3. *Inntekt:*
4. *Stilling:*
5. *Utdanning/bakgrunn:*
6. *Familiestatus:*

Lyse AS (Til konsernlederen)	
Kan du kort oppsummere Lyse AS som organisasjon?	
Hva legger du i deres visjon om å være mer enn et selskap: For våre kunder, for våre eiere og for ansatte i Lyse?	
Hvilke konsekvenser har arbeidsrelatert stress har for Lyse?	Oppfølgingsspørsmål om nødvendig: Hvilke konsekvenser kan det ha for konsernmålene for 2020?
Hvilke målinger og tiltak har Lyse AS med tanke på å forhindre og redusere stress for de ansatte?	

Generelt	
Kan du beskrive en normal hverdag for deg?	
Stress	
Hva assosierer du med begrepet stress?	

Kan du beskrive hvordan opplever du stress i ditt privatliv?	
Kan du beskrive hvordan opplever du stress i din arbeidshverdag?	
Hvordan du føler deg etter en endt arbeidsdag og hvordan føler du deg ved ukeslutt?	Oppfølgingsspørsmål om nødvendig; Kan du beskrive ditt overskudd?
Krav	
Hvordan er din opplevelse av kravene som stilles til deg i arbeidshverdagen?	
Hva er din opplevelse av kravene og arbeidsoppgavene du utfører i forhold til stillingsbeskrivelsen?	Oppfølgingsspørsmål om nødvendig; Hvordan er kravene fra de ansatte? Hvordan er kravene fra stillingsbeskrivelsen? Hvordan er dine egne krav?
Hvordan opplever du de ressursene som er tilgjengelig er tilpasset mengden arbeidsoppgaver?	

Kontroll i jobben	
Med tanke på avgjørelser og kontroll over eget arbeid, kan du beskrive ditt handlingsrom?	<p><i>Oppfølgingsspørsmål om nødvendig;</i> Kan du <i>prioritere</i> dine arbeidsoppgaver?</p> <p>Kan du bestemme <i>tiden</i> du vil benytte på arbeidsoppgavene og når de skal være ferdigstilt?</p> <p>Hvordan har du innflytelse over <i>arbeidssted og arbeidstid</i>?</p>
På hvilken måte og i hvilken grad benytter du din kompetanse i utførelsen av din jobb og arbeidsoppgaver?	
Hvordan opplever du din egen påvirkningskraft og medbestemmelse i arbeidssituasjonen?	
Sosial støtte	
Opplever du deg som en del av fellesskapet i Lyse AS?	Oppfølgingsspørsmål om nødvendig; Hvordan føler du dette?
Kan du beskrive hvordan du opplever den sosiale støtten fra dine kolleger i arbeidshverdagen?	Oppfølgingsspørsmål om nødvendig; Får du nødvendig støtte og hjelp om du trenger det fra den/de du ønsker det fra?
Kan du beskrive hvordan du opplever den sosiale støtten fra din familie og venner i privatlivet?	Oppfølgingsspørsmål om nødvendig; Får du nødvendig støtte og hjelp om du trenger det fra den/de du ønsker det fra?
Tidsbesparende tjenester	

Hva assosierer du med tidsbesparende tjenester?	
Kan du beskrive hvordan du tror tidsbesparende tjenester kan påvirke ditt privatliv?	
Kan du beskrive hvordan du tror tidsbesparende tjenester kan påvirke ditt arbeidsliv?	

Beskriv hvordan privatlivet ditt påvirker arbeidslivet ditt?	
Hvordan tror du Lyse AS kan legge til rette for de ulike tidsbesparende tjenestene?	
Dersom Lyse AS legger til rette for de ulike tjenestene, hvorfor kunne du tenke deg å tatt de i bruk/hvorfor ikke?	
Kan du rangere disse tidsbesparende tjenestene etter hva som gir deg størst utbytte?	

Avslutningsvis:

Føler du at det er noen vi ikke har avdekket eller utelatt i forhold til om tidsbesparende tjenester sin påvirkning til arbeidsrelatert stress? Har du andre kommentarer eller spørsmål? Da vil vi takke for din tid og ønske deg lykke til videre.