



Handelshøyskolen BI - campus Bergen

# BTH 14111

Bacheloroppgave - Human Resource  
Management

Bacheloroppgave

En kvalitativ analyse av jobbressurs og jobbkrav blant  
innvandrere under Covid-19 pandemien

Navn: Susann Natagan Mølsæther, Fatma Al-  
Haidary

Utlevering: 11.01.2021 09.00

Innlevering: 02.06.2021 16.00

Bacheloroppgave ved Handelshøyskolen BI

**En kvalitativ analyse av jobbressurs og jobbkrav  
blant innvandrere under Covid-19 pandemien**

EKSAMENSKODE: BTH3620

UTLEVERINGSDATO: Semester vår 2021

INNLEVERINGSDATO: 02.06.2021

Økonomi og Administrasjon

HANDELSHØYSKOLEN BI BERGEN

Denne oppgaven er gjennomført som en del av studiet ved Handelshøyskolen BI. Dette innebærer ikke at Handelshøyskolen BI går god for de metoder som er anvendt, de resultater som er fremkommet, eller de konklusjoner som er trukket.

## Forord

Denne utredningen er skrevet som del av vår bachelorgrad i økonomi og administrasjon ved Handelshøyskolen BI Bergen, med spesialisering i Human Resource Management. Denne oppgaven handler om hvordan Covid-19 pandemien har påvirket motivasjon og stress blant innvandrere som er i arbeid. Bakgrunnen for valg av tema knytter seg til vår interesse for motivasjon.

Vi vil rette en stor takk til vår veileder Stig Berge Matthiesen. Han har hjulpet oss masse med alle prosessene for å fullføre denne oppgaven, vært tilgjengelig og veiledet oss veldig godt. Med seminarer og veiledningstimer har vi utarbeidet en besvarelse som vi er veldig stolt av. Det har vært en lang og krevende prosess, men resultatet og kunnskapen av det harde arbeidet er lærdom vi tar med oss videre.

Vi vil også takke informantene som deltok i dette forskningsprosjektet. De gjorde det mulig for oss å gjennomføre denne oppgaven. Vi vil også takke alle rundt oss som har gitt støtte og motivert oss til å fullføre denne oppgaven.

## Sammendrag

Hensikten med dette forskningsprosjektet er å finne ut hvordan pandemien har påvirket innvandrere i jobbhverdagen deres. Vi ønsket å se nærmere på motivasjon og stress, da vi synes dette er interessant. Vi brukte kvalitativ forskningsmetode for å belyse dette temaet. Vi gjennomførte fire intervju med forskjellig innvandrerbakgrunn, alder og yrke. Vi har tatt utgangspunkt i krav - ressurs modellen for å gjennomføre denne studien. Gjennom funnene som ble gjennomført har vi kommet fram til at det har blitt en endring i motivasjon og stress under den pågående pandemien hos informantene. Metodiske begrensninger ved studien våres og forslag til videre forskning blir også drøftet avslutningsvis.

## Innholdsfortegnelse

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Forord</b> .....                                     | <b>2</b>  |
| <b>Sammendrag</b> .....                                 | <b>3</b>  |
| <b>1.0 Innledning</b> .....                             | <b>5</b>  |
| 1.1 <i>Problemstilling</i> .....                        | 6         |
| <b>2.0 Teori</b> .....                                  | <b>7</b>  |
| 2.1 <i>Krav - ressurs modellen</i> .....                | 7         |
| 2.2 <i>Motivasjon</i> .....                             | 11        |
| 2.3 <i>Stress</i> .....                                 | 13        |
| <b>3.0 Metode</b> .....                                 | <b>17</b> |
| 3.1 <i>Intervjuguide</i> .....                          | 17        |
| 3.2 <i>Utvalg av informanter og fremgangsmåte</i> ..... | 18        |
| 3.3 <i>Analysemetode</i> .....                          | 19        |
| 3.4 <i>Reliabilitet</i> .....                           | 20        |
| 3.5 <i>Validitet</i> .....                              | 20        |
| 3.6 <i>Bekreftbarhet</i> .....                          | 21        |
| <b>4.0 Resultat</b> .....                               | <b>22</b> |
| 4.1 <i>Motivasjon</i> .....                             | 22        |
| 4.1.1 <i>Jobbressurs</i> .....                          | 22        |
| 4.1.2 <i>Jobbengasjement</i> .....                      | 24        |
| 4.2 <i>Stress</i> .....                                 | 25        |
| 4.2.1 <i>Jobbkrav</i> .....                             | 25        |
| 4.2.2 <i>Utmattelse</i> .....                           | 26        |
| 4.3 <i>Tabell om sentrale funn</i> .....                | 28        |
| <b>5.0 Drøfting</b> .....                               | <b>29</b> |
| 5.1 <i>Motivasjon</i> .....                             | 29        |
| 5.1.1 <i>Jobbressurser</i> .....                        | 29        |
| 5.1.2 <i>Jobbengasjement</i> .....                      | 31        |
| 5.2 <i>Stress</i> .....                                 | 33        |
| 5.2.1 <i>Jobbkrav</i> .....                             | 33        |
| 5.2.2 <i>Utmattelse</i> .....                           | 35        |
| 5.3 <i>Metodiske begrensninger</i> .....                | 36        |
| <b>6.0 Konklusjon</b> .....                             | <b>36</b> |
| <b>Referanser</b> .....                                 | <b>38</b> |
| <b>Vedlegg 1</b> .....                                  | <b>40</b> |
| <b>Vedlegg 2</b> .....                                  | <b>43</b> |

# 1.0 Innledning

Covid-19 viruset herjer verden. Covid-19 viruset ble påvist i Norge 26. februar 2020 hos en kvinne som er i bosatt i Tromsø. (Rusdal, 2020) Kort tid etter begynte regjeringen med tiltak og som har påvirket hele befolkningen og ikke minst innvandrere. Arbeidsgivere fikk anledning den 4. Mars 2020 til å permittere ansatte på kun to dagers varsel. Den 12. Mars 2020 kom de mest inngripende tiltakene hvor alle skoler, høyskoler, universiteter og barnehager måtte stenges ned. Samtidig måtte treningssenter, svømmehaller, hudpleieklinikker og frisører stenges ned. Dermed måtte alle fritidsreiser frarådes. (Rusdal, 2020) Fysisk oppmøte på kontor ble byttet ut med hjemmekontor. Tiltakene har påvirket både den mentale og psykiske helsen hos arbeidere.

Da pandemien kom til Norge, ble det tidlig lagt merke til at de 15 prosentene som er født utenfor Norge, var overrepresentert i smittestatistikken. 30-40 prosent av de smittede er født utenfor landet. Dette viser en rapport fra folkehelseinstituttet. Det ble oppdaget at det var svært lite forskning på dette temaet, og det ble derfor satt i gang en spørreundersøkelse. Det ble gjennomført over 50 personlige intervjuer der de fikk informasjon om hvordan innvandrere håndterte og opplevde pandemien. I noen av funnene kommer det fram at flere søker på informasjon på sitt morsmål, og det er da lett at de kommer inn på nettsider om tiltak i landet de kommer fra. Informasjonen fra norske myndigheter er til en viss grad oversatt, men ikke godt nok. Det er derfor lett at de blir forvirret med tanke på hva de burde gjøre. Et annet funn viser at det ikke er genetiske disposisjoner som spiller inn på hvem som blir smittet. Om lag halvparten av dette skyldes sosiale og økonomiske årsaker. Blant annet at innvandrere over representerer serviceyrker, og at mange bor trangt. Men vi har samtidig dårlige systemer der arbeidsinnvandrere reiser mer, og til eksempel polske arbeidsinnvandrere som er pålagt å jobbe i karantenetiden. Det er de svakeste gruppene som får høre det mest som studenter eller innvandrere, noe som er veldig synd. Slik som overskrifter om den såkalte "innvandrer smitten" som bidrar til å underbygge stigmaer. (Hagerup, 2021)

I lys av denne artikkelen ønsker vi å undersøke hvordan pandemien har påvirket innvandrere i jobbhverdagen deres. Covid-19 viruset har endret og påvirket arbeidsmiljøet til arbeidere, spesielt hos arbeidere med innvandrerbakgrunn hvor de har møtt motstand fra etniske nordmenn for å ha høyt smitte antall. Vi synes at motivasjon og stress innen jobb er et interessant tema, og mer spennende blant innvandrere da dette er gjort lite forskning på fra tidligere. Vi skal dermed ta for oss hvordan arbeidssituasjonen har endret seg som følge av Covid-19, og hvordan det har påvirket motivasjon og stress. Vi har derfor kommet fram til disse problemstillingene.

## 1.1 Problemstilling

Hovedspørsmål:

“Hvordan har arbeidsmiljøet blant innvandrere endret seg fra før til under Covid-19 pandemien?”

Underspørsmål:

“Hvordan har Covid-19 pandemien påvirket motivasjonen blant innvandrere?”

“Hvordan har Covid-19 pandemien påvirket stressorer blant innvandrere?”

I oppgaven våres har vi valgt å gå dypere inn i motivasjon og stress blant innvandrere, og spesielt med tanke på den pågående Covid-19 pandemien. For å besvare disse problemstillingene har vi valgt å ha personlig intervju med fire fulltidsansatte, som har en innvandrerbakgrunn. Siden undersøkelsen er kvalitativ og tar utgangspunkt i erfaringene og refleksjonene til fire innvandrere, er de innkomne data ikke representative for alle innvandrere. Undersøkelsen vil imidlertid kunne gi økt kunnskap om viktige aspekter om vedrørende motivasjon og stress i innvandrerbefolkningen i en periode der samfunnet er hardt rammet av Covid-19. Teori vi har valgt å bruke er krav - ressurs modellen som er modellen vi tar utgangspunkt i for denne oppgaven. Vi har også valgt å ha med motivasjonsteorier, og teorier om stress. Motivasjonsteoriene vi har valgt å gå dypere inn i er indre motivasjon, ytre motivasjon og prososial motivasjon. Til slutt vil vi se nærmere på stress, rollekrav, konflikt, samspill på arbeidsplass og sosial støtte.

## 2.0 Teori

### 2.1 Krav - ressurs modellen

Modellen vi tar utgangspunkt i for å finne svar på problemstillingen er krav - ressurs - modellen, som er utviklet av Arnold Bakker og hans forskningsgruppe.

Modellen er basert på to ulike forskningstradisjoner innen arbeidsmiljø tematikken. Den første er basert på teorier om arbeidsrelatert stress, henholdsvis krav-kontroll-modellen. Den andre er basert på teorier om jobbkrav og motivasjonsteorier, henholdsvis Herzbergs to-faktor teori og jobbkarakteristikamodellen.(Bakker & Demerouti, 2007)

**Krav-kontroll-modellen** ble utviklet av Robert Karasek.

(Karasek, 1979) En grunnleggende forutsetning i modellen er at høye jobbkrav ikke trenger å være skadelig i seg selv, høye jobbkrav kan være positivt så lenge man opplever høy grad av kontroll. Ifølge modellen vil arbeidsrelatert stress avhenge av interaksjonen mellom jobbkrav (eksempel tidspress, arbeidsmengde, følelsesmessige belastninger) og jobbkontroll (eksempel mestring, utvikling av ferdigheter). Ulike kombinasjoner mellom krav og kontroll gir fire ulike typer jobber. Høystress-jobber, der kombinasjonen av høye jobbkrav og lite handlingsrom for beslutninger fører til høy risiko for stressreaksjoner. Lavstress-jobber innebærer mye handlingsrom for beslutninger, og lave jobbkrav. Det er i mindre grad sannsynlig å få helseplager i lavstress-jobber. Et kjennetegn ved aktive jobber er høye jobbkrav samt mye innflytelse på beslutninger, noe som innebærer store muligheter for arbeidsmotivasjon, læring og personlig vekst. Passive jobber kan kjennetegnes ved at det er lave jobbkrav samt lite handlingsrom for beslutninger. Dette kan føre til at evner og ferdigheter ikke blir utnyttet, og i verste fall forsvinner.

**Jobbkarakteristikamodellen** er utarbeidet av Hackman og Oldham. (Hackman & Oldham, 1976) Modellen går ut i fra fem kjernekarakteristikk som antas å være kjennetegn i arbeidsmiljøet som er avgjørende for vår jobbtrivsel. Den første

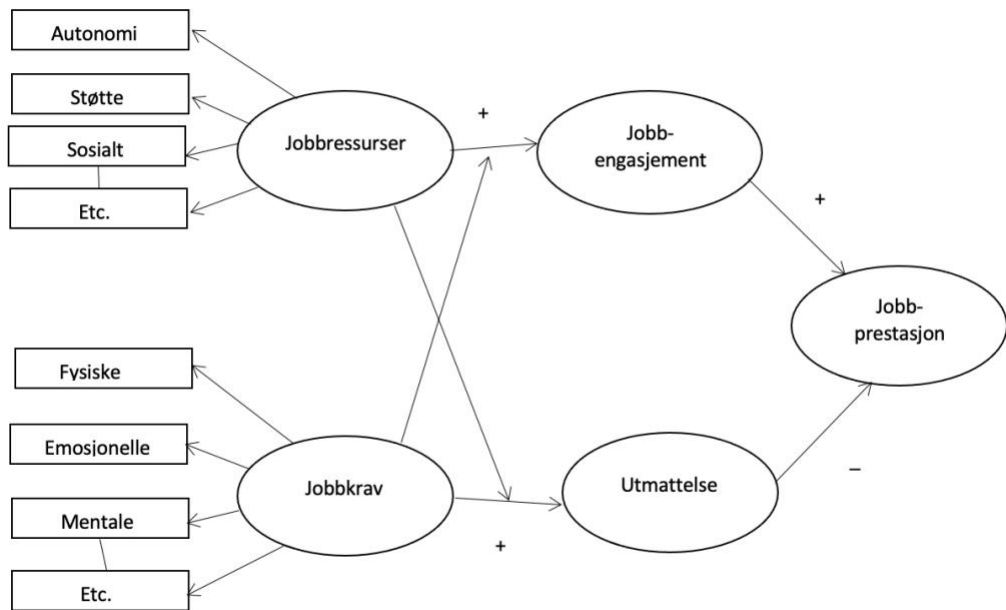


er ferdighetsvariasjon, som handler om i hvilken grad arbeider involverer bruk av ulike ferdigheter og evner. Videre har vi oppgaveidentitet som handler om i hvilken grad man gjennomfører en oppgave fra start til slutt. Deretter har vi oppgaveviktighet som omhandler om jobben har en virkning for andre mennesker.

Videre har vi autonomi som dreier seg om friheten og uavhengigheten man har til å utføre arbeidet på den måten man ønsker. Siste er tilbakemelding på utført arbeid som er om man får informasjon om arbeidet man gjør er korrekt eller ikke. Hackman & Oldham (1976) argumenterte for at gjennom tre psykologiske tilstander, nærmere bestemt opplevd ansvar for resultater og kunnskap, opplevd meningsfullhet og kunnskap om resultatene av arbeidet, vil kjernekaraktistikkene påvirke motivasjon og jobbtildfredshet.

**Herzbergs to-faktor teori** ble utarbeidet av Frederick Herzberg (1966) og handler om to typer faktorer som fører til tilfredshet og utilfredshet på arbeidsplassen. Vi har motivasjonsfaktorer som dreier seg om indre sider ved jobben og fører til trivsel og motivasjon, til eksempel variert jobb, lærerikt og selvstendighet. Hygienefaktorer dreier seg om de ytre forholdene, som blant annet forholdet til ledere og kollegaer, økonomiske goder, eller det fysiske arbeidsmiljøet. Mangel på motivasjonsfaktorer leder ikke til utilfredshet, men ved å ha faktorene til stede fører det til tilfredshet. Hygienefaktorer skaper ikke trivsel ved at de er til stede, men skaper mistrivsel når de ikke er til stede. (Herzberg, 1966)

Bakker og Demerouti (2007, 2014) kritiserte disse tidligere modellene og pekte ut tre særlige forhold som problematiske. Det første er at modellene kun viser motivasjonsperspektiver eller jobbstressperspektiver. Det andre er at modellene kun tar for seg noen arbeidsmiljøkarakteristikker som skal gjelde for alle typer stillinger. Det siste er modellens anvendelighet i dagens samfunn, med tanke på arbeidsformer og organisasjonsstruktur. (Bakker & Demerouti, 2007)



Figur 1. Forenklet fremstilling av jobbkraav-ressurs-modellen. Tilpasset og oversatt fra figur 1 i ”The job demands-resources model: State of the art”, av A. B. Bakker og E. Demerouti, 2007, *Journal of Managerial Psychology*, 22, s. 313.

Basert på dette utviklet Bakker og Demerouti krav-ressurs modellen. Figur 1 viser denne modellen. Modellen går ut fra at alle arbeidsmiljøkarakteristikker kan kategoriseres i enten jobbressurser eller jobbkraav. Hva som er jobbressurser og jobbkraav er situasjonsavhengig, som vil si at det er avhengig av hvilke type organisasjon, yrke, arbeidsoppgaver og omgivelser som er til stede. Det er dette som definerer hva som skaper engasjement og hva som er stressfremkallende blant de ansatte.

Jobbkraav refererer til de fysiologiske, psykologiske, sosiale eller organisasjonelle aspektene av jobben som krever vedvarende fysisk og/eller psykologiske (kognitiv og følelsesmessig) innsats eller ferdigheter, og er derfor assosiert med visse fysiologiske og/eller psykologiske kostnader. Eksempler kan være høyt arbeidspress, et ugunstig fysisk miljø, og følelsesmessig krevende interaksjoner med klienter. Selv om jobbkraav ikke nødvendigvis er negative, kan de endre seg til å bli jobbstressorer når imøtegåelsen av disse jobbkraavene krever høy innsats som den ansatte ikke har kommet seg tilstrekkelig fra, ifølge Meijman og Mulder (1998), referert i Bakker og Demerouti (2007).

Jobbressurser defineres som de fysiske, psykologiske, sosiale eller organisasjonelle aspektene av jobben som er enten/eller funksjonell i å oppnå

arbeidsmål, reduserer jobbkrav og de assosierte fysiologiske og psykologiske kostnadene, stimulerer personlig vekst, læring og utvikling. Derav er ressursene ikke bare nødvendig for å håndtere jobbkravene, men de er også viktig i sin egen rett. Jobbressurser er kanskje lokalisert på organisasjonsnivået generelt (f.eks. lønn, karrieremuligheter, jobbsikkerhet), de mellommenneskelige og sosiale forhold (f.eks. veileder og medarbeider-støtte, team klima), arbeidsorganisasjonen (f.eks. rolle-veldedighet, deltakelse i beslutninger), og på nivå med oppgaven (f.eks. variasjon i ferdigheter, oppgaveidentitet, betydelige oppgaver, autonomi, tilbakemelding på innsats). (Bakker & Demerouti, 2007)

Jobbengasjement kommer frem gjennom tilgjengelige ressurser som personen innehar, som sosial støtte, en autonom eller selvstendig jobbsituasjon eller gode tilbakemeldinger på utførelsen av arbeidet. Engasjerte mennesker har høyt energinivå og er entusiastisk involvert i arbeidet sitt. (Einarsen et al., 2019, s.134-135)

Modellen deles opp i to separate prosesser, henholdsvis motivasjonsprosess og helse svekkende prosess. Ifølge skaperen av modellen kan stor grad av jobbressurser lede til jobbengasjement, som er motivasjonsprosessen. Motivasjonsprosessen kan både være indre motivasjon som av den ansatte selv, og ytre motivert som forhold ved arbeidsplassen. Motsatt blir det samme med den helse svekkende prosessen. Jobbkrav fører til utmattelse og helseproblemer på grunn av vedvarende høye krav som videre fører til at ansatte blir tappet for mentale og fysiske ressurser. (Bakker & Demerouti, 2007)

I tillegg til hoved effektene av jobbkrav og jobbressurser, foreslår modellen at samspill mellom jobbkrav og jobbressurser er viktig for utvikling av jobb belastning og motivasjon. Mer spesifikt, foreslår den at jobbressurser fungere som en buffer mellom jobbkrav og utmattelse. Til eksempel har ansatte som har flere jobbressurser tilgjengelig evnen til i større grad å kunne hanske med daglige jobbkrav. Videre kan jobbkrav forsterke effekten av jobbressurser på engasjement og motivasjon. (Bakker & Demerouti, 2007)

## 2.2 Motivasjon

Motivasjon er et begrep som har sin opprinnelse i det latinske ordet “movere” som betyr å bevege. Vi finner mange ulike teoretiske perspektiver på motivasjon innenfor fagområdet psykologi. Dermed har det store antallet av teorier og varierte definisjoner ført til uenighet om motivasjonsbegrepet og deres definisjon. Det er dermed tre vesentlige elementer som kjennetegner motivasjon: Retning (valg): det dreier seg om hva en person prøver å gjøre. Varighet (energi/utholdenhet): det dreier seg om hvor lenge en person fortsetter å prøve. Intensitet (innsats): det dreier seg om hvor hardt en person prøver. Disse tre elementene inngår i en del definisjoner av motivasjon. Motivasjon kan dermed påvirke hvordan vi bruker våre ferdigheter og evner, men også hvordan og i hvilken grad vi utnytter disse ferdighetene og evnene. (Einarsen et al., 2019, s.87-88)

Det finnes ulike motivasjonsteorier hvor vi har tatt for oss de mest relevante teoriene for vår oppgave. Indre motivasjon er motivasjonen som er menneskets naturlige tilbøyelighet til å engasjere seg i aktiviteter som interesserer dem, og som gjør at de lærer, utvikler og utvider kapasiteten sin. En person som utfører aktiviteten eller handlingen med en indre motivasjon handler på bakgrunn av den iboende gleden. Belønningen av aktiviteten er gjennom den spontane opplevelsen av glede og interesse som følger den. Eksempel på det kan være en kunstner som er motivert for å lage et fantastisk maleri, eller en forsker som er motivert for å gjøre en stor oppdagelse. Den indre motivasjonen er bakgrunnen for motgangen og det harde arbeidet for å oppnå det beste resultatet. Dermed blir det en indre drivkraft. Dette er grunnen til at aktiviteten i seg selv skaper en positiv følelse av å være effektiv og det å selv være opprinnelsen til atferden som kan føre til fantastisk maleri eller en stor oppdagelse. (Einarsen et al., 2019, s.104)

I motsetning til indre motivasjon har vi ytre motivasjon. Den ytre motivasjonen går ut på når kilden til motivasjonen ligger utenfor det å utføre selve jobb aktiviteten, men i stedet er knyttet til selve resultatet som følger den. Et eksempel kan være en forsker som er opptatt av å tjene mest mulig penger, få forfremmelser eller vinne priser. Når det blir innført en belønning for å drive med en aktivitet som i utgangspunktet var indre motivert, reduseres den fremtidige indre

motivasjonen hos en person. Det er viktig å være klar over at når det er ytre belønninger som for eksempel ros, øker den indre motivasjon. Den ytre motivasjonen går ut på å at en person er mest opptatt av belønningen av resultatet for arbeidet, dermed blir motivasjonen for den personen å jobbe hardt med arbeidet eller handlingen for å nå det resultatet som får en belønningen av i motsetning til den indre motivasjonen hvor personen jobber hardt for gleden eller interesse av arbeidet. (Einarsen et al., 2019, s.104-105)

Prososial motivasjon er motivasjonen som dreier seg om et menneske som ønsker å utgjøre en forskjell i andre menneskers liv hvor de fleste har valgt et yrke som muliggjør det. De kan sette sitt eget liv i fare for å beskytte andre menneskers velferd. Eksempler på det kan være en politibetjent som jakter på bevæpnede mistenkte for å skape trygghet, eller en ambulansesjåfør som raser forbi rødt lys for redde en pasients liv. I dette tilfellet blir mange motivert for å utgjøre en forskjell i andre sitt liv. Mennesker med prososiale motiverte blir beskrevet som givere, fordi de hovedsakelig er opptatt av å ivareta andre fremfor seg selv og hva de får igjen for sitt bidrag. Prososial motivasjon antas til å være kilden til bedre utholdenhet, prestasjon og produktivitet ved at medarbeiderne forplikter seg til de som får igjen for den innsatsen som gjøres, dedikerer seg til en bestemt sak, et moralsk prinsipp, i tillegg til at prososial motivasjon gjør den enkelte mer tilbøyelig til å bruke og akseptere negative tilbakemeldinger. Ifølge SDT, referert i Einarsen et al., 2019, s.107) kan prososial motivasjon være et resultat av ulike former for autonom regulering. Det vil si at det ønske om å hjelpe andre kan på den ene siden være et resultat av vår verdiforankring og identifisering. På den andre siden kan ønske være et resultat av plikt og press følelser. Forskning viser på at når ønske om å hjelpe andre er et resultat av identifisering opplever man å ha en høy grad av autonomi, ytes høyere grad av den frivillige hjelpeatferden. Når ønske om å hjelpe andre er et resultat av plikt og pressfølelse, har hjelperen ingen følelse av å eie på hjelpe handlingen. Prososial motivasjon kan nødvendigvis bare oppleves av enkeltindivid men også fra et gruppefenomen. Et eksempel på det kan være den prososiale motivasjon i et team, den kan defineres som team medlemmers delte ønske om å rette sin oppmerksomhet og innsats mot å være til nytte for andre. (Einarsen et al., 2019, s.106-107)

## 2.3 Stress

«*Stress er en tilstand som oppstår når personen vurderer at krav fra omgivelsene overstiger hans eller hennes ressurser i en slik grad at det oppleves som en trussel mot ens velvære*». Lazarus & Folkman (1984), Sitert i Einarsen et al., (2019, s.149) I denne definisjonen legges det stor vekt på hvordan det enkelte individet vurderer det omliggende miljøet, som i vår sammenheng handler om alle forhold som påvirker oss på jobben. I denne definisjonen ser vi for oss at det ligger en klar forståelse av at vi må skille mellom stressorer eller objektive stimuli som vi utsettes for, og våre egne subjektive vurderinger. Dermed kan en person oppleve en situasjon som uproblematisk mens en annen person kan oppleve det som en veldig belastende situasjon. Eksempel på en slik situasjon kan være et jobbintervju, hvor noen opplever jobbintervju som veldig krevende og stressende mens andre opplever intervjuet godt og er innenfor deres komfortsone. (Einarsen et al., 2019, s.149) Det er en rekke stressorer på de fleste arbeidsplasser. Det må være en samspill mellom stressorene i omgivelsene og kjennetegnene ved en person som bestemmer i hvilken grad stress kan gi negative utfall som utmattelse og helseplager oppstår. Det finnes en rekke faktorer som fører til stressreaksjoner, det kan være støy, vibrasjoner og inneklima. (Einarsen et al., 2019, s.155)

### **Rollekrav**

Rollekrav i organisasjonen handler om forventninger som betydningsfulle andre har til oss i vår rolle som arbeidstakere. Slike forventninger fra andre på jobben kan være legitime, og når vi oppfatter forventningene som veldig urimelige som kan for eksempel være at en person må være tilgjengelig på telefonen til alle tider, er det er en sterk tro på at opplevelsen av stress blir sterkere. Dermed kan rollekravene på jobben komme fra mange parter. De viktigste er overordnede, kollegaer, underordnede, samarbeidspartnere og kunder/klienter. I tillegg kommer det forventninger fra våre nærmeste i familien til hvor mye tid vi skal bruke på jobben og hvor mye tid vi skal bruke med dem. Ifølge Lazarus og Folkman (1984), referert i Einarsen et al., 2019, s.156) sin definisjon av stress, oppstår rollestress når vi blir møtt krav og forventninger som vi opplever at vi ikke er i stand til å imøtekomme, eller at prisen vi må betale for å oppfylle dem, blir for stor for oss. Følgende blir det rolle uklarhet, rollekonflikter og rolleoverbelastning presentert som kilder til rollestress.

Rolle uklarhet innebærer at vi på jobben ikke har fått tilstrekkelig informasjon eller instruksjoner om hva arbeidet skal dreie seg om eller hva som forventes av oss i jobben. Eksempel på det kan være en student som ikke får noen som helst informasjon om hva som forventes på utførelsen av eksamen, dette kan oppleves veldig stressende.

Rollekonflikter kan vanligvis beskrives i fire typer.

Interrollekonflikt, dette innebærer konflikter mellom ulike roller som man har. Det er mange som kjenner seg igjen i dette, hvor det kan være vanskelig å kombinere de ulike rollene som arbeidstaker eller student, det å være familiemedlem som for eksempel, samboer, ektefelle, sønn/datter eller mor og far.

Person rollekonflikt, dette innebærer at individet opplever konflikter mellom egne verdier og forventninger i organisasjonen eller hos personer i organisasjonen. Et eksempel på dette er prester som jobber for den norske kirken som ikke vil gifte tidligere skilte personer, eller homoseksuelle, grunnet at det strider mot deres egne verdier.

Intersender konflikter, dette innebærer at det er forventninger og krav fra ulike personer eller grupper som ikke lar seg forene. Et eksempel på dette kan være en leder som har ulike forventninger og krav fra den ansatte enn det den ansattes kollegaer har.

Intra sender konflikter, dette innebærer at en opplever forventninger og krav fra en og samme person som ikke lar seg forene. Et eksempel på det er en overordnet som vil at en ansatt skal utføre mange utfordrende jobber i samme tid.

Rolleoverbelastning er et begrep som er opprinnelig definert som en undertype av rollekonflikt, men det har senere blitt definert som en egen type rollestress. Begrepet ligner på en kvantitativ overbelastning, det er fordi det handler om at totalen av krav og forventninger som et gitt individ er utsatt for, er for store for de tidsrammene og personlige ressursene individet har. En spesiell type rolleoverbelastning, sentral jobbrolle-overbelastning, er at mange norske prester opplever at de er innestengt i prestekragen 24 timer i døgnet syv dager i uken. Hvor de savner andre roller som forelder, venn og treningskamerat. Vi kan også knytte begrepet rolleoverbelastning til det å ha ansvar for andre. Spesielt for arbeidstakere som jobber innenfor helse og omsorgssektoren, som kan føle at det

blir svært krevende arbeid hvor deres pasienter eller klienter er helt avhengig av deres innsats for å ha et godt liv. (Einarsen et al., 2019, s.156-157)

### **Konflikt**

*“En konflikt oppstår mellom to individer, to grupper, eller mellom to grupper dersom minst den ene parten opplever den andre som et hinder eller som en kilde til frustrasjon”.* (Renfrew (1987), Sitert i Einarsen et al., (2019, s.269) Konflikten må oppfattes av en eller flere av partene, noe som skjer ofte når man opplever å ha motstridende interesser eller behov i en gitt sak eller situasjon. Definisjonen innebærer at konflikten kan ha, men ikke må ha rot i virkeligheten, samtidig kan den ene part oppleve konflikten, mens den andre kan være uvitende om eller uoppmerksom om den foreliggende situasjonen. (Einarsen et al., 2019, s.269) Årsaker til konflikter i arbeidslivet kan oppstå av mange ulike grunner. En grunn til konflikter mellom ansatte er uklare regler i virksomheten. Dette gir en risiko for ulik tolkning hos ansatte og deres ledere og fører fort til frustrasjoner og irritasjoner i virksomheten. En annen grunn til konflikt er kommunikasjons- og informasjonsproblemer der det kan være en lang rekke ulike årsaker. Det er gjerne knyttet til manglende muligheter til å kommunisere i en hektisk hverdag. Mens det andre ganger kan være at man undervurderer andres behov for informasjon. (Einarsen et al., 2019, s.271-272)

### **Samspill på arbeidsplassen**

Sosial støtte kan være viktig på arbeidsplassen, dette kan være en viktig støtte for helsen og trivselen på arbeidsplassen. De sosiale relasjonene kan også ha en negativ påvirkning, både gjennom fravær av sosial støtte eller fra nærvær av destruktive handlinger fra for eksempel kollegaer, ledere og pasienter eller klienter. Destruktive handlinger fra ledere kan være gjennom å ikke stille opp eller være tilstede for de ansatte. Mellommenneskelig samspill på arbeidsplassen kan være noe negativt, og ikke nødvendigvis noe godt. Dette betyr at ledere med et personalansvar har et spesielt og formelt ansvar for å forebygge og håndtere destruktive handlinger på arbeidsplassen. (Einarsen et al., 2019, s.158-159)



## **Sosial støtte**

Støtten man får fra andre spiller en viktig rolle for stress på arbeidsplassen. Alle har opplevd hvor viktig det er å bli sett, få positive tilbakemeldinger og støtte fra andre. Dette blir viktig spesielt når en føler på usikkerhet eller opplever konflikter på arbeidsplassen. Sosial støtte kan defineres som opplevelsen av tilgjengelige eller mottatte ressurser fra andre mennesker, dette kan brukes for å håndtere stress og for å øke velvære. Det finnes fire ulike typer av sosial støtte som er emosjonell støtte, vurderingsstøtte, informasjonsstøtte og instrumentell støtte.

Emosjonell støtte handler om opplevelsen av å bli akseptert, verdsatt, bli vist tillit, bli oppmuntret og vist omsorg til.

Vurderingsstøtte handler om tilbakemeldingene man får som kan hjelpe med arbeidsutførelsen og selvaktelsen.

Informasjonsstøtte handler om å bistå med informasjon, det kan for eksempel være å løse et problem en er oppe i.

Instrumentell støtte handler om konkret praktisk hjelp, det kan for eksempel være å ta over en oppgave for deg hvis du for eksempel blir forhindret fra å dra på jobb grunnet sykdom.

Slike sosiale støtter kan man motta fra organisasjonen som kollegaer og overordnede eller så kan man motta de utenfor organisasjonen som familiemedlemmer eller venner. I tillegg kommer det sosiale livet på jobben som også kan oppleves som belønnende, med for eksempel at man deler fritidsinteresser med kollegaer. (Einarsen et al., 2019, s.161-162)

## **Studie om Covid-19 og stress**

I en studie utført av Taylor et al. (2020) i USA og Canada, viser de til en artikkel i tidsskriftet Journal of Anxiety Disorders kalt "Utvikling og innledende validering av Covid stress-skalaene". Noen av funnene foreslår at under pandemien viser mange mennesker frykt og angst relaterte responser. Til eksempel frykt for å bli smittet, frykt for å komme i kontakt med gjenstander som kan være forurenset, frykt for utlendinger som kan være smittet og frykt for de sosioøkonomiske konsekvensene av pandemien. (Taylor et al., 2020, s.1)

Studien viser at 28% av den generelle befolkningen fra Canada og USA hadde forhøyet angst, og 22% opplevde depressive symptomer. Normal 54%, milde symptomer 23%, moderate symptomer 13% og alvorlige symptomer 10%. Disse

funnene stemmer overens med studier av responser på traumer, for eksempel jordskjelv, branner og flom. Dette viser at folk flest er motstandsdyktige mot stress, selv om et betydelig mindretall er tilbøyelig til å oppleve stressrelatert psykopatologi. Galatzer-Levy, Huang, & Bonanno, (2018), sitert i Taylor et al., (2020, s.3). Disse funnene stemmer også overens med studier som viser at omtrent 25% av befolkningen i Kina opplevde moderate til alvorlige nivåer av angst som respons på Covid-19 (Qiu et al., (2020); Wang et al., (2020), sitert i Taylor et al., (2020, s.3). (Taylor et al., 2020, s.1-2)

## 3.0 Metode

*“I den samfunnsvitenskapelige metodelæren dukker det opp et skille, som er mellom kvantitative og kvalitative metoder”.* (Johannessen et al., 2016, s.27) I forskningsprosjektet våres har vi valgt å bruke kvalitativ metode fordi vi vil gå mer i dybden blant et mindre antall mennesker. Metoden vi skal benytte oss av er mer detaljert hvor vi ikke kan hente mer data fra andre mennesker. Kvalitativ metode dreier seg om innhenting av data fra færre antall mennesker enn den kvantitative metoden. Dette var bedre for oss med tanke på tidsbegrensningen og at det ville ha blitt for stor datamengde å håndtere. Vi har dermed valgt å benytte denne metoden med tanke på at vi går i dybden og på denne måten føler vi at oppgaven blir skrevet på best mulig måte.

### 3.1 Intervjuguide

Til dette forskningsprosjektet har vi utformet en intervjuguide (se vedlegg 2) og et informasjonsskriv (se vedlegg 1) i forkant av intervjuene. Dette har blitt godkjent av NSD. I intervjuguiden blir det tatt for seg informasjon om arbeidsmiljø, motivasjon og stress blant informantene under Covid-19 pandemien. Bakgrunn for spørsmålene i intervjuet er jobbkrav ressurs modellen (figur 1). Denne modellen er delt inn i fire deler hvor hver del presenterer ulike deler av arbeidsmiljøet. Vi har gått ut fra hver del og laget 3-5 spørsmål på hver, for å dekke mest mulig. I begynnelsen av intervjuet starter vi med innledende spørsmål for å få litt bakgrunn om jobbsituasjonen til informanten. Første delen går vi ut fra jobbresurser, der vi tar for oss om de blir sett og verdsatt i jobben, samt om de føler at de utvikler seg.

Andre delen tar vi opp jobbengasjement, der vi vil få fram motivasjonen og engasjement i jobbsammenheng hvor det er fokus på under den pågående pandemien. Tredje delen av intervjuet går vi ut i fra jobbkrav. Her vil vi få fram om arbeidsmengde og andre belastninger som kommer fram under pandemien. Siste delen har vi utmattelse, der vi vil få fram stress og eventuelle konflikter. På slutten av intervjuet skal vi stille informantene oppfølgingsspørsmål hvor de kan reflektere rundt tematikken i problemstillingen.

### 3.2 Utvalg av informanter og fremgangsmåte

*“Den viktigste delen av prosessen er å velge ut informanter til undersøkelsen. I oppgaven våres har vi valgt å bruke strategisk utvalg av informanter”.*

(Johannessen et al., 2016, s.115) Hvor vi først bestemmer oss for hvilken målgruppe som må delta for å få samlet nødvendig data, og deretter velger ut personer fra målgruppen som skal delta i undersøkelsen. Målgruppen vi har valgt er mennesker med innvandrerbakgrunn som er heltidsansatte. Videre tar vi utgangspunkt i å ha informanter med ulike aldersgrupper, ulike innvandrerbakgrunn og ulike stillinger.

Dette gjør vi for å se om det er forskjell i erfaringer og refleksjoner i det vi undersøker.

Videre valgte vi å intervju fire informanter som passet denne målgruppen. I en kvalitativ undersøkelse kan det variere på hvor mange informanter som er nødvendig å ha med, men det som blir trukket frem som vanlig er mellom 10 og 15 informanter. Men hvis vi har begrenset med tid og økonomi slik som i studentprosjekter, er det mer gunstig å kanskje begrense seg til færre.

(Johannessen et al., 2016, s.113-114) Vi valgte å intervju fire informanter. Der vi intervjuet to som er under 30 år og to over 30 år. Videre valgte vi personer med forskjellig innvandrerbakgrunn og forskjellige stillinger. Aldersforskjellen, etnisk bakgrunn og forskjellig stilling har gitt oss ny kunnskap og informasjon som hjelper når vi fordyper oss i temaet og videre i oppgaven vår. Denne delen utgjør en stor forskjell som har vært veldig relevant for vår oppgave.

For å finne informanter til denne undersøkelsen valgte vi å ta kontakt med venner og bekjente. Siden dem var venner og bekjente var det ikke vanskelig å finne

informanter og dem var villig til å bli intervjuet og dele informasjon med oss. Alle informantene i oppgaven ble informert om hva undersøkelsen går ut på og hva som er hensikten med studien. Før intervjuene fikk informantene et samtykkeskjema som de skulle lese gjennom og samtykke (se vedlegg 1). Intervjuene gjennomførte vi i april 2021. Møtested for intervjuene måtte vi være fleksibel på med tanke på smittevern. Vi kunne ikke møte informantene på arbeidsplassene og valgte derfor å møte dem over video chatt på Teams. Lengden på intervjuene varierte mellom 30-120 minutter hver. Grunnen til stort sprik i lengden på intervjuene er hvor stabilt internett vi hadde, og hvor god lyd kvaliteten var. Planen var å ta lydopptak av intervjuene, men dette ble vanskelig grunnet tekniske problemer og vanskeligheter med lyd. Og dette ble da ikke gjennomført.

### 3.3 Analysemetode

Datamateriale som er samlet inn må analyseres og tolkes. Analyse av kvalitative data går ut på å bearbeide tekst og er en vesentlig del av samfunnsforskningen av å tolke data. Dataene som vi får fra å intervjuer er hovedmaterialet for oppgaven vår.

Vi hadde en plan om å transkribere lydopptak fra intervjuene. Dette er fordi vi får mer oversikt over materialet og at analysearbeidet skal bli lettere. Ved å transkribere lydopptakene på skriftlig form minsker vi feilinformasjon og misforståelser. Dette var ikke mulig å gjennomføre for oss grunnet smittevern og restriksjoner. Vi valgte derfor å gjennomføre intervjuene over videosamtaler, og hadde derfor ikke mulighet til å ta lydopptak. Vi har derfor skrevet fortløpende gjennom intervjuet på et Word dokument. Og i etterkant av intervjuet har vi rettet og sett gjennom at alt stemmer. Til slutt lager vi en tabell om sentrale funn og eventuelle avvik. Vi har brukt tabellen som et hjelpemiddel ved kategorisk inndeling av data for å synliggjøre sammenhenger som det kan være vanskelig å få fram ved kun hjelp av tekst. (Johannessen et al., 2016, s.170 )

Guba og Lincon (1985; 1989), referert i Johannessen et al., 2016, s.231) mener at kvalitative undersøkelser må vurderes på en annen måte enn kvantitative undersøkelser. Her bruker de begrepene *pålitelighet*, *troverdighet*, *overførbarhet* og *overensstemmelse* som et mål på kvalitet i kvalitative studier. (Johannessen et al., 2016, s.231)

### 3.4 Reliabilitet

“*Reliabilitet (Pålitelighet) knytter seg til nøyaktigheten av undersøkelsens data, hvilke data som brukes, den måten de samles inn på, og hvordan de bearbeides*”.

(Johannessen et al., 2016, s.36) Det finnes ulike måter å teste reliabiliteten på data. En måte å gjøre dette på er å ha samme undersøkelsen på samme gruppe men på to forskjellige tidspunkter, eksempelvis kan det være to til tre ukers mellomrom. En annen måte dette kan gjøres på er at flere forskere undersøker samme hendelse. Om flere av forskerne får samme resultat, tyder dette på høy reliabilitet. (Johannessen et al., 2016, s.36-37)

I en kvalitativ metode er ikke dette mulig, da datainnsamling blir styrt av en samtale. Vi hadde en plan om å benytte oss av lydopptak for å samle inn data, å da sikre oss relevant informasjon i intervjuene vi har hatt med informantene. Og videre transkribere lydopptakene for å styrke reliabiliteten. Dette ble ikke gjennomført grunnet restriksjoner rundt pandemien og tekniske problemer. For å styrke reliabiliteten har vi prøvd å skrive så ordrett som mulig under intervjuene, samtidig som vi spurte om de kunne gjenta viktig informasjon. Under intervjuene prøvde vi også å unngå ledende spørsmål for å øke reliabiliteten.

### 3.5 Validitet

Validitet deles inn i intern validitet og ekstern validitet. Den første er intern validitet som er knyttet til troverdighet. Intern validitet i kvalitative undersøkelser går ut på i hvilken grad forskerens fremgangsmåter og funn reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten på en riktig måte. (Johannessen et al., 2016, s.230)

Lincon og Guba (1985) kommer fram til to teknikker som øker sannsynligheten for at forskningen viser troverdige resultater. *Vedvarende observasjon* innebærer å investere nok tid for å bli godt kjent med felten, slik man kan skille mellom informasjon som er relevant og ikke relevant og i tillegg bygge opp tillit. *Metodetriangulering* vil si at forskeren under feltarbeid tar i bruk ulike metoder som for eksempel både observasjon og intervju. (Johannessen et al., 2016, s.230)

Ekstern validitet betegnes som overførbarhet. Her stilles spørsmålet “Kan resultatet overføres til liknende fenomener?”. Til eksempel “Kan resultatene fra en studie av reindrift på Finnmarksvidda overføres til sauehold i Gudbrandsdalen?”. (Johannessen et al., 2016, s.230)

Å kontrollere validiteten er en evaluering av forskningssituasjon (eks. sted, tid og informant), forskningsproblemet og verktøy. Problemet er gyldigheten av observasjonene, uavhengig av hvorvidt forskeren kaller det som måles med riktig navn. (Kirk & Miller, 1986, s.69)

I oppgaven våres hadde vi planlagt å transkribere intervjuene ordrett, noe som skulle være med på å styrke den indre validiteten. Men på grunn av restriksjoner vanskeligheter teknisk var det ikke mulig for å gjennomføre lydopptak. Vi valgte derfor å skrive fortløpende gjennom intervjuet og til slutt gikk vi gjennom intervjuet for å sikre at alt var på plass. Vi følte at vi fikk den samme informasjonen gjentatt av informantene, noe som også kan være med på å styrke den indre validiteten. En svakhet er at denne studien går over så kort tid, og vi får derfor ikke bli godt kjent med felten. Denne studien kan overføres til lignende fenomener som er med på å styrke den eksterne validiteten.

### 3.6 Bekreftbarhet

Det som er viktig i kvalitativ forskning er at funnene er et resultat av forskningen og ikke et resultat av forskerens subjektive holdninger, men samtidig er det forventet at kvalitative forskning bringer et unikt perspektiv inn i det område det handler om. (Johannessen et al., 2016, s 234) Det er derfor viktig at forskeren er bevisst på hvordan prosessen kan påvirkes. Ved utformingen av intervjuguiden kan man se hvilken sammenheng en forsker har med påvirkning av prosessen. Dermed prøver jeg å støtte opp mine resultater mot annen litteratur ved å reflektere diskusjonsdelen, og for å styrke bekreftbarheten. (Johannessen et al., 2016, s 234)

Thagaard (2018) mener at bekreftbarhet er knyttet til tolkningen av resultatene. Det er viktig at forskeren holder seg kritisk til de tolkningene som gjøres.

Samtidig er det også viktig at forskeren ser på forholdene han/hun har til miljøet som studiene skal gjennomføres i. Som igjen har en påvirkning på tolkningene. For eksempel kan vi se at en forsker som kommer inn i et nytt miljø, vil ha andre tolkninger enn en forsker som kjenner miljøet. Dette er noe vi har i baktankene når vi reflekterer drøftingsdelen.

## 4.0 Resultat

I denne delen av Forskningsprosjektet skal vi presentere funnene vi har gjort fra undersøkelsen som er utført. Gjennom intervjuene som vi har utført skal vi analysere resultatene som belyser problemstillingene. Vi har valgt å omtale informantene som “Informant (1)”, “Informant (2)”, osv. Vi gjør dette for at informantene skal anonymiseres. Svarene som ble belyst under intervjuene har hjulpet oss med å finne hovedpunkter til dette forskningsprosjektet som vi videre skal ta for oss i drøftingsdelen. Vi skal dermed illustrere hovedpunktene som kom fra informantene. Til dette forskningsprosjektet har vi intervjuet fire forskjellige informanter med forskjellige yrker og alder. Informant (2) og (3) er under 30 år gammel, og Informant (1) og (4) er over 30 år gammel. Vi fikk ulike svar fra informantene. Vi har valgt å dele inn resultatet på lik måte som intervjuet er oppbygd. På denne måten har vi en god oversikt når alle svarene er i de samme kategoriene. Og til slutt har vi laget en tabell med sentrale funn, samt eventuelle avvik.

### 4.1 Motivasjon

#### 4.1.1 Jobbressurs

Grad av innflytelse på hvordan arbeidsoppgaver skal bli utført var det ulikt blant informantene. Tre av informantene forteller at de har stor innflytelse, og mer eller mindre får bestemme hvordan det meste skal bli utført. Informant (1) er elektriker og forteller “*Jeg får bestemme alt. Jeg får bestemme hvordan alt av arbeid skal bli gjort. Det eneste jeg har å forholde meg til er faste lover og regler*”. En av informantene forteller at det er lite innflytelse på hvordan oppgavene skal bli utført på arbeidsplassen. Informant (2) er ansatt i bemanningselskap og forteller

*“Veldig lite egentlig. Jeg er vikar i barnehager, så alle har pedagogisk utdanning og derfor kan mer enn meg. Noen plasser jeg jobber er strengere enn andre”.*

Lederne hadde ulik påvirkning på motivasjonen til informantene. Tre av informantene forteller at de har en positiv påvirkning av lederen sin, hvor de utdyper med at lederen er til stede og informantene føler at de blir sett. Informant (4) er pizzabaker og beskriver motivasjonen fra leder som *“Veldig positiv, hun er veldig hyggelig hun er alltid glad, og da blir alle rundt henne glad. På denne måten blir alle i godt humør og er klare for en ny dag på jobb”.* Informant (4) forteller videre med et eksempel fra dette *“Hun inkluderer oss på for eksempel i markedsføring på jobb hvor alle er med på å ta bilder, alle er kreative. Hun kommer med ukentlig rapport på hvordan uken har vært, både positive og negative ting, og da blir vi motivert for å jobbe bedre uken etter”.* En av informantene forteller at lederen gir en negativ påvirkning, hvor informanten utdyper med at lederen ikke har god nok opplæring for leder stillingen. Informant (3) jobber som hjemmesykepleie og beskriver motivasjon fra leder som *“Negativ, fikk en ny sjef. Har aldri hatt sjef oppgave i sitt liv, hun kom inn midt i pandemien og fikk ikke godt nok opplæring. Det har gått ett helt år hvor hun har jobbet som sjef men hun skylder fortsatt på for lite opplæring. Hun gir negativ påvirkning til både pasienter og ansatte. Hun gir ris og ikke ros”.*

Utviklingen av kompetansen er lik mellom alle informantene, hvor alle forteller at de utvikler kompetansen sin og føler ikke noe press på det. Informant (1) beskriver utvikling av kompetanse som *“Ja. Jeg får mer og mer kompetanse. Vi får kurs som er obligatorisk, men vi kan også få ekstra utenom. Dette er noe jeg liker veldig godt”.* Informant (3) forteller *“Ja, jeg utvikler kompetansen min. Det er noe jeg ønsker og ikke føler press på. Jeg liker utfordringer for det gir meg mer kompetanse”.*

Verdsettelse fra ledelsen er ulik mellom informantene hvor tre av fire forteller at de blir verdsatt av ledelsen. Informant (4) beskriver dette med *“Ja, når jeg for eksempel gjør ekstra ting som er utenfor min arbeidsoppgave blir dette lagt merke til og jeg får skryt”.* Men informant (3) forteller at arbeidet ikke blir verdsatt av ledelsen *“Det blir ikke verdsatt av ledelsen, de ser kun det negative og ikke det positive. Jeg føler at jeg får ris og ikke ros”.*

Når det gjelder meningsfylt arbeid, forteller alle informantene at deres arbeid er meningsfylt. Informant (2) forteller *“Ja, selvfølgelig. Å jobbe i barnehage er veldig viktig og givende arbeid”.* Videre forteller Informant (1) *“Ja.*



*Jeg er med på å bygge hjem til folk. Finnes ikke liv uten meg. Folk er avhengig av strøm“.*

#### 4.1.2 Jobbengasjement

Motivasjonen for å dra på jobb før pandemien er forskjellig for informantene hvor alle har et ulikt svar. Tre av fire informanter forteller hovedsakelig at motivasjonen var å tjene penger. Informant (2) forteller at motivasjonene var *“Penga”*. Videre beskriver informant (2) *“Det var en dritt jobb. Ble sykemeldt på grunn av psyken og graviditeten. Det var Ikke motiverende. Jeg gidde mye av meg selv, gjorde masse ekstra arbeid. Og for alt det fikk jeg ikke tittel for engang. Fikk ingenting ekstra for det”*. Informant (3) har et ulikt svar fra de andre informantene hvor motivasjonen var *“Å møte pasientene, og sitte ned å ha nær kontakt med dem og med kolleger. Ved å gi dem et smil som jeg ikke kan gi i dagens situasjon grunnet munnbind”*.

Det er ulike meninger blant informantene når det gjelder endring på jobbtilfredsheten og motivasjon under pandemien. Det har både endret seg i positiv og negativ retning for informantene. Informant (3) forteller at motivasjonen har gått i en negativ retning *“ Det har blitt en endring. Hverdagen på jobb har blitt helt annerledes. Vi må forholde oss til mange nye regler som vi ikke har blitt vant til. Disse nye reglene forvirrer både pasient og de ansatte. All nærkontakt er sluttet med. Det går i en negativ retning”*. Videre forteller informant (4) at motivasjon er gått i en positiv retning *“Ja, nå er det ikke kun for å få penger. Nå vil jeg gjøre en bra jobb når jeg er på jobb, for jeg ser at folk setter pris når jeg jobber og kunder blir glad av å få mat. Jeg blir ekstra motivert av hyggelige kunder og da vil jeg gi ekstra god service til alle”*.

Motivasjon og engasjement på jobb er forskjellig for hver av informantene. Informantene har både motivasjon i pasienter og kunder, men også i kollegaer. Informant (1) forteller *“ Det å hjelpe folk er motivasjon i seg selv. Kan stå litt ekstra på jobb for jeg vet folk setter pris på det. Jeg liker når kunder blir i godt humør. Så da står jeg på litt ekstra”*. Informant (4) *“Kollegaer, det er veldig viktig å ha gode kollegaer man trives med og det er noe jeg har fordi da gleder jeg meg til å dra på jobb hverdag. Fordi da får jeg møte dem nå når jeg ikke kan møte mange andre. Jeg er engasjert av konkurranser og mål vi har på jobben, fordi da får jeg en ekstra boost til å gi litt ekstra”*. Motivasjon for

Informant (2) er annerledes og forteller at det er *“Sønnen min motivere meg. Det å kunne gi han mat og tak over hodet”*.

Under pandemien har det sosiale fellesskapet endret seg på noen av arbeidsplassene, der informantene hadde ulike meninger hvor to mener at det har endret seg og de to andre mener at det sosiale fellesskapet ikke har endret seg under pandemien. Informant (3) forteller at det sosiale fellesskapet har forsvunnet *“Vi kan ikke sitte sammen, pausene må deles og rommene er lite. Det har gått på negativ måte. Det sosiale fellesskapet har forsvunnet”*. Videre forteller informant (4) *“ Nei, fellesskapet har ikke endret seg”*. Men videre beskriver *“Men det sosiale har endret seg med tanke på at vi ikke kan ha arrangementer utenom jobb tid. Vi får ikke blitt bedre kjent på andre planer enn jobben. Vi har blitt delt inn i tre puljer med tanke på om det blir smitte så blir ikke alle smittet. Dette er bra på den ene siden, men på den andre siden blir ikke man kjent med de andre gruppene. Så man blir ikke kjent med alle som jobber på samme plass”*.

I hvilken grad tiltakene har påvirket jobbhverdagen til informantene var forskjellige. Informant (2) har ikke følt noe på tiltakene og beskriver dette som *“Nei. Ikke for min del. Dei andre kan det være verre”*. På den andre siden har informant (3) følt mer på tiltakene og beskriver at *“Det har påvirket jobbhverdagen min. Vi må holde avstand og være på vakt hele tiden. Følge med på symptomer hos pasienter og melde fra, og hvis det er mistanke på Covid-19 da må jeg ta på meg smittevernsutstyr. Det er mye stress og arbeid nå under dagens pandemi”*. Informant (1) forteller at det er en positiv side ved tiltakene som er *“...mindre kø på veien”*.

## 4.2 Stress

### 4.2.1 Jobbkra

På hvilken måte ledelsen gir ut viktig informasjon og om ledelsen sørger for at alle ansatte får med seg informasjonen er varierende for arbeidsplassen.

Informantene har ulike meninger hvor tre av fire forteller at de er fornøyd med måten ny informasjon blir gitt ut på, og en var misfornøyd. Informant (4) beskriver dette som *“Ja, sjefen er veldig flink til å skrive lange innlegg på facebook gruppen. Hun forsikrer seg med at alle får det med seg og hun ber alle kommentere om det har lest og forstått det om noe skulle ha vært uklart. Dette*

*synes jeg er bra. hun er veldig flink tilrettelegge og lage nye ting som skjer”.*

Informant (3) har en annen formening og beskriver dette som *“Nei, det må vi gjøre selv. Du må selv lese deg opp til nye tiltakene hver dag. Det er mitt ansvar og ikke ledelsen sitt ansvar å dele ut informasjon. Jeg må være obs på de nye tiltakene”.*

I hvilken retning jobben har påvirket hjemmesituasjonen under pandemien var det delte meninger. Ene halvdel beskriver at det ikke er noen endringer, mens den andre halvdel forteller at det er endringer. Informant (3) forteller at *“Det har vært stress. De som er hjemme, er redd for at jeg skal bringe med meg Covid-19 viruset. Men jeg må på jobb fordi jeg er et helsepersonell”.* Informant (4) har ikke hatt noen endringer og beskriver det som *“Ingenting, har alltid hatt jobb å dra til og slippe å jobbe hjemmefra”.*

I noen arbeidsplasser blir det delt ut arbeidsoppgaver til ansatte som ikke passer å utføre oppgavene, informantene har ulike meningen når det gjelder dette hvor informant (3) forteller at det blir utdelt arbeidsoppgaver som er ment for fagutdannede folk *“Ja, oppgaver som beregnet til fagfolk som er utdannet. Jeg får disse oppgavene hvor jeg ikke har utdanning innen det feltet. Ledelsen er klar over det men de vil ikke ansatte fagutdannet ansatte, dermed må jeg gjøre disse oppgavene”.* Videre forteller informant (4) at det blir ikke udelt arbeidsoppgaver som er mer ment for andre *“Nei, fordi alle på jobben har samme arbeidsoppgavene som vi må gjennom på en dag eller i løpet av en uke. vi er veldig flink på å bytte forskjellige arbeidsoppgaver og samarbeid, og vi har veldig bra kommunikasjon. Når vi har ledig tid til overs, så velger vi å gjøre andre arbeidsoppgaver som ikke er ment for oss, for at butikken skal se bedre for at folk som skal jobbe neste dag skal ha mindre jobb og ha en hyggelig dag”.*

#### 4.2.2 Utmattelse

Under pandemien har stress endret seg i noen arbeidsplasser, tre av fire informanter forteller at de føler mer stress på jobben under pandemien. Informant (2) beskriver dette som *“Ja, merker det på at ansatte virker mer stresset no i forhold til før. Fordi kommunen har vært utydelig på reglene. Var en periode det ble fram og tilbake med rødt og gult nivå fra dag til dag. De gir dårlig beskjed, og da blir vi usikre og vet ikke hva vi skal gjøre. Det er kommunen sin feil”.* Men

informant (1) forteller at det er ikke stress på jobben under pandemien *“Stressa aldri, blir bare irritert på korona. Ble mer jobb, men stresser ikke”*.

Det har blitt endringer på noen arbeidsplasser hvor det blir tildelt mange arbeidsoppgaver på for liten tid under pandemien. Informantene forteller at det varierer fra før til under pandemien. Informant (3) beskriver dette som *“Ja det er mange arbeidsoppgaver på liten tid, det har ikke endret seg under pandemien vi hjemmesykepleien har det alltid travelt”*. I motsetning mener informant (4) mener at *“Til vanlig er det ikke det. Men under pandemien så kan det bli at det blir mange oppgaver på en liten tid med tanke på hvis vi er for lite folk på jobben”*.

I noen arbeidsplasser er det mer konflikter enn andre, noen har oppstått mer under pandemien, mens andre har det konflikter ikke endret seg under pandemien. To av fire informanter forteller at konfliktene som har oppstått under pandemien er hovedsakelig på grunn av tiltakene. Informant (3) forteller *“ Det har oppstått mer konflikter under pandemien, ulike meninger på tiltakene og det ulike måter å forstå de på og med dette oppstår det mer konflikter. Vi som er på jobb får mer vakt siden det for lite folk på jobb, fordi mange tar sykemelding og da blir det mer oppgaver for de som er igjen og da oppstår det mer konflikter”*. Men de andre informantene forteller at det ikke har oppstått mer konflikter under pandemien. Informant (1) *“Aldri hatt konflikter på jobben. Og har ikke kommet nokken etter korona”*.

Til slutt kom informantene med avsluttende tanker, hvor informant (1) og informant (4) hadde noe mer å tilføye intervjuet. Informant (1) forteller *“Motivasjon er at korona skal bli ferdig”*. Informant (4) forteller *“Skulle ønske vi fikk mer i tillegg for å ta vakter for folk som er syk eller i karantene på grunn av korona. Dette hadde gitt meg mer motivasjon for å ta mer vakter og dra på jobb”*.

## 4.3 Tabell om sentrale funn

| <i>Kategorier</i>      | <i>Hovedinntrykk<br/>ansatt under 30<br/>år</i>  | <i>Hovedinntrykk<br/>ansatt over 30 år</i>  | <i>Avvik</i>                                   |
|------------------------|--|---|--|
| <i>Jobbressurs</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ulik grad av innflytelse</li> <li>-Ulik motivasjon</li> <li>-Utvikling av kompetanse</li> <li>-Ulik følelse av verdsettelse av ledelsen</li> <li>-Meningsfylt arbeid</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Stor innflytelse</li> <li>-Positiv motivasjon fra ledere</li> <li>-Utvikling av kompetanse</li> <li>-Positiv verdsettelse av ledelsen</li> <li>-Meningsfylt arbeid</li> </ul>                                   | Ingen vesentlig avvik                          |
| <i>Jobbengasjement</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ulik motivasjon</li> <li>- Ulik endring i motivasjon og jobbtilfredshet</li> <li>-Ulik engasjement i jobben</li> <li>-Dårlig sosialt felleskap</li> <li>-Ulik grad av påvirkning av tiltakene</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tjene penger som motivasjon</li> <li>-Ulik endring i motivasjon og jobbtilfredshet</li> <li>-Ulik engasjement i jobben</li> <li>-Mindre sosialt felleskap</li> <li>- Negativ påvirkning av tiltakene</li> </ul> | Ingen vesentlige avvik                         |
| <i>Jobbkrav</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ulik på hvordan de får informasjon</li> <li>- Ulike meninger om påvirket hjemmesituasjon</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Får informasjon på en god måte</li> <li>-Ingen eller lite påvirket av hjemmesituasjonen</li> </ul>  | Forskjell i utdeling av ekstra arbeidsoppgaver |

|                   |   |  |  |
|-------------------|---|--|--|
|                   | - Utdelt arbeidsoppgaver som er mer ment for andre  | -Blir ikke utdelt ekstra arbeidsoppgaver, mer teamwork og hjelper hverandre.   |  |
| <i>Utmattelse</i> | - Negativ påvirkning av stress<br>- Ulik mening om for liten tid på arbeidsoppgaver<br>- Mer konflikter på jobben under pandemien | -Ulik følelse på påvirkning stress<br>-Ulik mening om for liten tid på arbeidsoppgaver<br>-Lite eller ingen konflikt på jobben under pandemien | Forskjell i konflikt på arbeidsplassen |

## 5.0 Drøfting

I denne delen av oppgaven skal vi diskutere og videre analysere funnene som er gjort i resultatdelen mot empiri og tidligere forskning. Vi skal drøfte funnene og vise hvordan det påvirker med problemstillingen.

### 5.1 Motivasjon

Oppgavens første underproblemstilling er å undersøke hvordan Covid-19 pandemien har påvirket motivasjonen blant innvandrere. Vi har undersøkt dette gjennom motivasjonsprosessen, som er at jobbressurs lede til jobbengasjement.

#### 5.1.1 Jobbressurser

Jobbressurser defineres som de fysiske, psykologiske, sosiale eller organisasjonelle aspektene av jobben som er enten/eller funksjonell i å oppnå arbeidsmål, reduserer jobbkrav og de assosierte fysiologiske og psykologiske

kostnadene, stimulerer personlig vekst, læring og utvikling. Jobbressurser er kanskje lokalisert på organisasjonsnivået generelt (f.eks. lønn, karrieremuligheter, jobbsikkerhet), de mellommenneskelige og sosiale forhold (f.eks. veileder og medarbeider-støtte, team klima), arbeidsorganisasjonen (f.eks. rolle-veldedighet, deltakelse i beslutninger), og på nivå med oppgaven (f.eks. variasjon i ferdigheter, oppgaveidentitet, betydelige oppgaver, autonomi, tilbakemelding på innsats).(Bakker & Demerouti 2007)

Ut i fra funnene vi har gjort i denne oppgaven finner vi ingen tidligere forskning som kan sammenlignes med resultatene fra undersøkelsen vi har gjort. Ut i fra svarene vi har fått i denne delen av intervjuet har vi gjort funn som støtter under jobbressurs teorien.

Flesteparten av informantene følte de hadde en stor grad av innflytelse når de kommer til hvordan arbeidsoppgavene skulle bli utført. Informant (1) beskriver innflytelsen med at det er informanten selv som bestemmer hvordan arbeidet skal bli utført. Dette er lokalisert under nivå med oppgaven. Dette tyder på at informantene føler på frihet i arbeidsplassen og frihet i hvordan de selv velger å utføre de forskjellige arbeidsoppgavene. Denne friheten informantene har på arbeidsplassen er en av årsakene som leder til jobbengasjement.

Flesteparten av informantene følte at ledelsen ga dem en positiv påvirkning på motivasjonen. De følte at lederen inkluderte dem og var til stede. Informant (4) beskriver lederen som veldig hyggelig og glad person som smitter over på andre. Lederen inkluderer også i for eksempel markedsføring. Dette kommer under mellommenneskelige og sosiale forhold. Dette viser tegn til at lederne påvirker informantene på en god måte, og at informantene setter pris på dette. Dette er også en faktor som videre fører til jobbengasjement.

På utvikling av kompetanse så følte alle informantene at de har en utvikling i kompetansen, uten å måtte føle press på det og at det er noe dem ønsket. Informant (1) beskriver at kompetansen blir utviklet gjennom obligatoriske og ekstra kurs, og dette er noe som informant (1) ikke føler press på. Å utvikle kompetansen er en viktig faktor som videre fører til jobbengasjement. De utvikler kompetansen ved at de lærer nye ting, de går på obligatoriske kurs eller ekstra kurs som er frivillig og ved å møte på nye utfordringer. Kompetanse ligger under organisasjonsnivået generelt og fører til jobbengasjement.

På verdsettelse på arbeidet av ledelsen så følte de fleste informantene at ledelsen verdsatte deres arbeid. Informantene føler at de ble verdsatt på en positiv

måte og at ledelsen har en tillit til dem. Informant (4) føler at ledelsen verdsetter og legger merke til ekstra arbeid som blir utført. Dette er et eksempel på emosjonell støtte som House, J. S. (1981) forklarer er opplevelsen av å bli akseptert, verdsatt, bli vist tillit, bli oppmuntret og vist omsorg til. Verdsettelse av leder kommer under tilbakemelding og innsats, som videre fører til jobbengasjement.

Alle informantene føler at deres arbeid er meningsfylt. Arbeidet deres er givende, andre rundt dem er avhengig av deres arbeid og føler at arbeidet er viktig spesielt fordi de hjelper andre. Informant (2) beskriver arbeidet som veldig viktig og givende. Dette kommer under betydelige oppgaver som er en faktor som fører til jobbengasjement.

### 5.1.2 Jobbengasjement

For alle informantene var motivasjonen for å dra på jobb før pandemien forskjellig. Tre av fire informanter hadde hovedsakelig å tjene penger som motivasjon. Dette er kjennetegn på ytre motivasjon. Ytre motivasjonen går ut på når kilden til motivasjonen ligger utenfor det å utføre selve jobb aktiviteten, men i stedet er knyttet til selve resultatet. (Einarsen et al., 2019, s.104-105)

Informant (3) hadde en annerledes motivasjon, motivasjonen var hovedsakelig å ha nær kontakt med kollegaer og hjelpe pasientene. Dette tyder på at motivasjon til denne informanten er prososial motivasjon. Prososial motivasjon er motivasjonen som dreier seg om et menneske som ønsker å utgjøre en forskjell i andre menneskers liv hvor de fleste har valgt et yrke som muliggjør det. (Einarsen et al., 2019, s.106-107) Prososial motivasjon er det som driver informanten på arbeidet sitt.

Informantene hadde både positiv og negativ endring i jobbtillfredsheten og i motivasjonen under pandemien. Informant (3) beskriver at motivasjonen har gått i en negativ retning. Der jobbhverdagen har blitt annerledes, og de har mange nye regler å forholde seg til som er både forvirrende for de ansatte og pasientene. Slutt på nærkontakt er og en faktor som påvirket dette negativt. Dette er noe som ikke stemmer overens med prososial motivasjon, der Einarsen (2019) beskriver det som kilden til bedre utholdenhet, prestasjon og produktivitet ved at medarbeidere forplikter seg til de som får igjen for den innsatsen som gjøres. I tillegg til at prososial motivasjon gjør den enkelte mer tilbøyelig til å bruke og akseptere



negative tilbakemeldinger. En sammenheng kan være at informant (3) føler at restriksjoner er en hindring for at arbeidet blir utført på best mulig måte. Pasientene får ikke den omsorgen de bruker å få, og derfor føler at motivasjonen går i en negativ retning. Informant (4) beskriver at motivasjonen har gått i en positiv retning. Før pandemien var det penger som var i fokus. Nå er jobben og kundeservice mer i senter, og jobber for at kunder skal få en god opplevelse. Under pandemien har motivasjonen til informant (4) endret seg fra kun å være ytre motivasjon til å gå inn mot indre motivasjon. Informant (4) beskriver at motivasjonen for å dra på arbeidsplassen har endret seg fra kun å være opptatt av å tjene penger men til at kundene skal sette pris på arbeidet spesielt under en pandemi. Dette gjør at informant (4) blir ekstra motivert på jobben. Einarsen (2019) beskriver indre motivasjon som menneskets naturlige tilbøyelighet til å engasjere seg i aktiviteter som interesserer dem, gjør at de lærer, utvikler og utvider kompetansen sin. En person som utfører aktivitet eller handlingen med en indre motivasjon handler på bakgrunn av indre glede. Belønningen er den spontane opplevelsen av glede og interesse som følger den. Dette gjenspeiler det informant (4) beskriver gjennom endringen av motivasjon. Informant (4) har tilsynelatende hatt en positiv endring i motivasjonskilde.

Informantene har ulike meninger når det kommer til det sosiale fellesskapet. Her har de ulike meninger om det sosiale fellesskapet på arbeidsplassen under pandemien. Informant (3) beskriver endringen på det sosiale fellesskapet som en negativ endring, og beskriver at det sosiale fellesskapet har forsvunnet på arbeidsplassen. Dette viser at engasjementet til informant (3) går i en negativ retning. Grunnet at de sosiale og ytre forhold ved arbeidsplassen har forsvunnet. Informant (4) beskriver at det ikke har forekommet en endring i fellesskapet på arbeidsplassen, men det sosiale har endret seg. Informant (4) beskriver at tiltakene fører til at de ikke blir kjent med alle personer på arbeidsplassen og ikke blir bedre kjent på andre planer enn jobben. Dette viser at fellesskapet og den sosiale støtten fremdeles er tilstede på arbeidsplassen. Dette er noe som kan tyde på positiv engasjement. Informant (4) forteller også at det sosiale ikke blir utvidet, og dette kan derfor muligens påvirker engasjementet på en negativ måte.

Tiltakene har påvirket de fleste av informantenes jobbhverdag. Informantene uttrykker meningene sine ulikt. Informant (2) uttrykker seg med at tiltakene ikke har påvirket jobbhverdagen. I motsetning til de andre informantene,

som uttrykker seg med at tiltakene har påvirket jobbhverdagen sterkt. Hvor informant (3) beskriver jobbhverdagen med at det er mye stress og at alle ansatte må være mer på vakt. Dette viser at tiltakene har vært en utfordring for informant (3) sin jobbhverdag, dette kan tyde på at det kan bli en negativ retning på jobb engasjementet.

## 5.2 Stress

Den andre underproblemstillingen er å undersøke hvordan Covid-19 pandemien har påvirket stress blant innvandrere. Vi har undersøkt dette gjennom den helse svekkede prosessen, der jobbkrav fører til utmattelse og helseproblemer.

### 5.2.1 Jobbkrav

Jobbkrav refererer til de fysiologiske, psykologiske, sosiale eller organisasjonelle aspektene av jobben som krever vedvarende fysisk og/eller psykologiske (kognitiv og følelsesmessig) innsats eller ferdigheter, og er derfor assosiert med visse fysiologiske og/eller psykologiske kostnader. Eksempler kan være høyt arbeidspress, et ugunstig fysisk miljø, og følelsesmessig krevende interaksjoner med klienter. Selv om jobbkrav ikke nødvendigvis er negative, kan de endre seg til å bli jobbstressorer når imøtegåelsen av disse jobbkravene krever høy innsats som den ansatte ikke har kommet seg tilstrekkelig fra, ifølge Meijman og Mulder (1998), referert i Bakker og Demerouti (2007).

Informantene har ulike erfaringer når det kommer til utdeling av ny informasjon av ledelsen og om ledelsen tar hensyn til at alle får med seg ny informasjon eller nye tiltak. De fleste informantene uttrykker erfaringen positivt, hvor ledelsen på deres arbeidsplass tar hensyn til å dele ut ny informasjon og tar hensyn til alle har fått med seg informasjonen og tiltakene. Men en av informantene har en negativ erfaring fra ledelsen. Informant (3) beskriver at ledelsen ikke tar hensyn til å dele ut ny informasjon og nye tiltak, dette er noe de ansatte må finne frem selv. Og lese seg opp hver dag, dette blir deres ansvar å få med seg ny informasjon og nye tiltak, og ikke ledelsen sitt ansvar å dele ut ny informasjon og tiltak. Dette er eksempel på manglende informasjonsstøtte som Einarsen (2019) forklare som å bistå med informasjon. Dette kan være en

påkjenning på det psykologiske og sosiale aspektene av jobben som krever vedvarende følelsesmessig innsats ifølge Bakker og Demerouti (2007). Informant (3) kan føle på ekstra ansvar på å få med seg nye tiltak, og videre kan føre til diskusjoner blant medarbeidere om hvilke tiltak som gjelder som kan være en belastende for det sosiale. Einarsen (2019) beskriver rolle uklarhet som innebærer at de på jobben ikke har fått tilstrekkelig med informasjon eller instruksjoner som hva arbeidet skal dreie seg om eller hva som forventes av de i jobben. Dette kan videre oppleves veldig stressende. Dette kan føre til økte jobbkrav som videre kan føre til utmattelse.

Informantene var todelt i meningene når det kom til hvilken retning jobben har påvirket hjemmesituasjonen under pandemien. Informant (3) beskriver at de hjemme er redde for at det skal bli tatt med smitte hjem. Dette er stress på grunn av jobben som er innen helse og omsorg der de er mer utsatt for smitte. Dette har en likhet med studien til Taylor et al. (2020), der mange mennesker responderer med frykt og angst under pandemien, der et eksempel er frykt for å bli smittet. Her kan vi se en sammenheng med interrollekonflikt og rolleoverbelastning. Einarsen (2019) beskriver interrollekonflikt som konflikter mellom ulike roller som man har. Informant (3) føler på en konflikt mellom de ulike rollene informant har som arbeidstaker og familiemedlem. Einarsen (2019) forklarer at rolleoverbelastning kan knyttes til det å ha ansvar for andre. Dette er spesielt for arbeidstakere som jobber innenfor helse og omsorgssektoren, som kan føle at arbeidet deres kan bli svært krevende hvor pasienter er helt avhengig av deres innsats for å ha et godt liv. Dette viser at informant (3) føler et ekstra ansvar overfor jobben og pasientene, der informant ikke kan ha mye fravær fra jobben med tanke på bekymring fra familien.

Om det blir utdelt arbeidsoppgaver som ikke er egnet seg til informantene men andre arbeidstakere, så har informantene ulike meninger på dette. Informant (3) uttrykker at det blir utdelt arbeidsoppgaver som er beregnet for fagutdannede folk som har en annen utdannings linje enn informant (3), ledelsen på arbeidsplassen til informant (3) vil ikke ansette fagutdannede folk, dermed må informant (3) utføre arbeidsoppgavene med ingen utdanning i feltet eller erfaring. Dette kan være en sammenheng med rollestress som ifølge Lazarus og Folkman (1984) oppstår når vi blir møtt med krav og forventninger som vi opplever at vi ikke er i stand til å imøtekomme. Som videre kan føre til rolle uklarhet, rollekonflikter og rolleoverbelastning. Informant (3) blir møtt med krav fra

ledelsen om å utføre arbeidsoppgaver som ikke er egnet for utdanningsfeltet til informant (3). Dette er da informant (3) ikke i stand til å imøtekomme og kan derfor føre til rolle uklarhet og rollekonflikter på arbeidsplassen.

### 5.2.2 Utmattelse

Stress har endret seg under pandemien blant tre av informantene, der de forteller at de føler på mer stress. Informant (2) forklarer at stress har oppstått på grunn av utydigheter rundt tiltakene, der det blir byttet regler fra dag til dag. Informant (2) forklarer at det er kommunen sin feil som gir ut dårlig beskjed. Dette er eksempel på fra fallende informasjonsstøtte som Einarsen (2019) handler om å bistå med informasjon. Dette kan vi se en sammenheng med Lazarus og Folkman (1984) sin definisjon på stress, der de beskriver det som en tilstand som oppstår når personen vurderer at krav fra omgivelsene overstiger hans eller hennes ressurser i en slik grad at det oppleves som en trussel mot ens velvære. I definisjonen legges det stor vekt på hvordan enkeltindividet vurderer det omliggende miljøet, som her er alle forhold som påvirker oss på jobben. Informant (2) kan føle på at krav fra omgivelsene overstiger informantens ressurser, og dette kan oppleves som en trussel mot informantens velvære.

Informantene føler både og om det er blitt endring når det kommer til for mange arbeidsoppgaver på for liten tid under pandemien. Informant (4) forteller at det ikke har vært det før pandemien, men at dette kom under pandemien. Informant (4) forteller at det blir for mange arbeidsoppgaver når det er for lite folk på jobb. Her kan vi også se en sammenheng med stress, der kravene fra omgivelsene overstiger informantens ressurser og det blir opplevd som en trussel for velvære. Informant (4) kan føle på at grunnet pandemien og fravær fra jobb, blir det ekstra press på de som jobber.

Konflikt på arbeidsplassen er noe som har blitt opplevd forskjellig blant alle informantene, der noen av konfliktene har oppstått under pandemien. Informant (3) beskriver at konfliktene har oppstått under pandemien på grunn av ulike meninger og misforståelser på tiltakene. Informant (3) beskriver og at konfliktene oppstår på grunn av at det er mindre folk på arbeidsplassen, og dette gjør at det blir mer arbeidsoppgaver på dem som er på jobb som fører til konflikter. Renfrew (1987) beskriver konflikt, der konflikt er noe som oppstår mellom to individer, to grupper eller mellom to grupper der minst den ene parten

opplever andre som et hinder eller kilde til frustrasjon. Konfliktene på arbeidsplassen til informant (3) kan sammenlignes med Einarsen (2019) sin beskrivelse av ulike årsaker til konflikter i arbeidslivet. Her beskriver han uklare regler i virksomheten, der det gir en risiko for ulik tolkning hos ansatte og fører fort til frustrasjon og irritasjon i virksomheten. Informant (3) opplever konflikter på arbeidsplassen grunnet uklare regler og ulik tolkning av reglene. De tolkningene på reglene fører til konflikter på arbeidsplassen til informant (3).

### 5.3 Metodiske begrensninger

En begrensning i studien våres kan være at den kun er basert på muntlig informasjon gjennom intervju. Videre i denne kvalitative oppgaven har vi intervjuet fire ulike informanter med innvandrerbakgrunn med ulik alder og arbeidsplass. Svarene vi fikk fra informantene gjelder kun for personene vi har intervjuet og ikke for alle innvandrere i landet. Den kvalitative metoden er ikke egnet til å generalisere. En annen begrensning kan være språket. Der språkvansker kan føre til ulik tolkning av hva som blir presentert. Ordene de bruker legger føringen for hvordan ting blir presentert og tolket. Digitalt intervju kan ha en begrensning ved at relevant informasjon kan gå tapt. Men også at det er mangel på fysisk tilstedeværelse. Dessuten ligger det alltid en svakhet ved at det alltid er mulig å tolke ting på ulike måter. Styrken våres er at vi belyser innvandrernes perspektiv på arbeidsplassen under en pandemi, og ut i fra det vi har funnet er det ingen andre som har forsket på samme fenomenet.

## 6.0 Konklusjon

I denne oppgaven har vi undersøkt endringer i arbeidsmiljøet fra før til under Covid-19 pandemien blant innvandrere. I studien våres har vi tatt utgangspunkt i fire arbeidstakere med ulik innvandrerbakgrunn, arbeidsplass og alder. Refleksjoner og erfaringer vi har fått er et lite bidrag, som har gitt oss økt forståelse for arbeidssituasjonen blant innvandrere under pandemien gjennom bruk av krav-ressurs modellen. Vi har fått økt kunnskap fra informantenes ulike svar som belyser problemstillingen vår.

I studien belyser de fire informantene hvordan arbeidsmiljøet har endret seg fra før til etter pandemien, der vi har fokus på motivasjon og stress. Samtlige informanter uttrykker at dem utvikler kompetansen sin innen sitt arbeidsfelt, de har et meningsfylt arbeid som har ført til jobbengasjement. Under jobbengasjement har det både blitt en positiv og negativ endring i motivasjonen. Der vi ser at informanten (3) har en endring som har gått fra å være positiv til å gå i en negativ retning. Vi ser også at informant (4) går i fra en ytre motivasjon til indre motivasjon som har vært i en positiv retning. Dette viser at pandemien har påvirket motivasjonen både positivt og negativt. Men de kommer med ulike uttrykk på endring i stress fra før til etter pandemien. Uttrykkene er like for de fleste, hvor de føler at det er mer stress på arbeidsplassen under pandemien, og at det er mer arbeidsoppgaver på for liten tid. Informant (3) forteller også at det blir utdelt arbeidsoppgaver som ikke er egnet til informantens utdanning og stilling. Dette viser at på grunn av økte jobbkraav har dette ført til økt stress under pandemien.

Til slutt vil vi få frem at det har blitt gjennomført mye forskning i forbindelse med Covid-19 etter pandemien brøt ut. Forskning bidrar til økt forståelse og kunnskap av Covid-19 pandemien, som videre fører til hjelp for å overvinne pandemien. Det er viktig at forskningen har et bredt spekter og har mange ulike vinklinger på innsamlingen av kunnskapen. Vi valgte kvalitativ metode for å komme mer i dybden på forskningsspørsmålet. Vi mener at en kombinasjon med både kvalitativ og kvantitativ forskning vil gi en bedre innsikt og økt kunnskap om pandemiens påvirkning blant innvandrere i arbeid. Dette mener vi vil hjelpe med å bryte fordommer som den norske befolkningen har mot innvandrere.

# Referanser

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.

<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Einarsen, S.V., Martinsen, Ø.L. & Skogstad, A. (2019). *Organisasjon og ledelse* (1. utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

Hagerup, I. (2021, 14. Januar) Korona: Hvorfor topper innvandrere smittestatistikken? *Forskning*.

<https://forskning.no/innvandring-partner-universitetet-i-bergen/korona-hvorfor-topper-innvandrere-smittestatistikken/1794528>

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Pub. Co.

Johannessen, A., Tufte, P.A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Abstrakt forlag.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

<https://doi.org/10.2307/2392498>

Kirk, J. & Miller, M.L. (1986). *Reliability and validity in qualitative research*. Sage Publications.

Rusdal, E.H. NTB Nyheter (2020, 23. Mars). Slik har koronaviruset utviklet seg, en tidslinje (corona). *Dagsavisen*.

<https://www.dagsavisen.no/nyheter/innenriks/2020/03/23/de-viktigste-hendelsene-i-utviklingen-av-koronaviruset-globalt-og-i-norge/>

Taylor, S., Landry, C.A., Paluszek, M.M., Fergus, T.A., McKay, D. & Asmundson, G.J.G. (2020). Development and initial validation of the COVID Stress Scales. *Journal of Anxiety Disorders* 2020(72), 1-2.

<https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102232>

Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (5. utg.). Fagbokforlaget.



# Vedlegg 1

## Informasjon om forskningsprosjektet

Bacheloroppgave ved Handelshøyskolen BI

I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for dette forskningsprosjektet og hva prosjektet innebærer for deg.

### **Formål**

Denne studien er en del av vår bachelorgrad. Vi skal se nærmere på motivasjon i jobbsammenheng under pandemien. Vi skal nærmere på endringer i motivasjonen før og etter pandemien hvor skal sette søkelys på mennesker med innvandrerbakgrunn. Problemstillingene vi skal bruke i bacheloroppgaven vår er Hovedproblemstilling:

“Hvordan har arbeidsmiljøet blant innvandrere endret seg fra før til under Covid-19 pandemien?”

Underspørsmål:

“Hvordan har Covid-19 pandemien påvirket motivasjonen blant innvandrere?”

“Hvordan har Covid-19 pandemien påvirket stressorer blant innvandrere?”

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Handelshøyskolen BI Bergen er ansvarlig for prosjektet.



### **Hvorfor er du inkludert i studien?**

Vi har valgt å sette søkelys på motivasjon før og etter Covid-19 pandemien i jobbsituasjonen hos mennesker med innvandrerbakgrunn hvor vi har funnet fram til at dette er en interessant problemstilling som ikke har blitt settes lys på. Vi har dermed valgt å intervju fire til seks personer i arbeid som har en innvandrerbakgrunn.

Hva innebærer prosjektet for deg?

Metoden vi skal bruke på bacheloroppgaven er basert på personlig intervju. Hvor vi skal bruke lydopptak på intervjuet og samle inn opplysninger fra lydopptaket og skrive opplysningene inn i oppgaven. Lydopptaket blir slettet rett etter innleveringen av bacheloroppgaven. Intervjuet inneholder spørsmål som dreier seg om motivasjon, stress og Covid-19. Intervjuet er konfidensielt. Hvis du og ønsker å dele opplysninger om din helse og sosiale forhold, vil jeg inkludere det i min analyse.

### **Det er frivillig**

Du kan når som helst protestere mot at du inkluderes i dette forskningsprosjektet, du trenger ikke å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Studenter i bacheloroppgave gruppen og veileder.
- Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres å egen navneliste adskilt fra øvrige data.
- Deltakerne vil ikke bli gjenkjennes i publikasjon.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 2.juni 2021.

-

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg fordi forskningsprosjektet er vurdert å være i allmennhetens interesse, men du har anledning til å protestere eller trekke deg dersom du ikke ønsker å delta i prosjektet.

På oppdrag fra Handelshøyskolen BI Bergen har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

-

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- å protestere
- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer eller å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

# Vedlegg 2

## *Intervjuguide*

*Takk for at du stiller opp til intervju i dag! I dette intervjuet kommer jeg til å ta opp tema rundt motivasjon under pandemien. Det er viktig for meg at det er dine meninger og oppfatninger som kommer til uttrykk.*

*Vi kan ta pauser der det er ønskelig og minner om at du kan trekke deg når som helst uten at dette får noen konsekvenser for deg. Hele intervjuet blir konfidensielt, og dere vil bli anonymisert i selve oppgaven. Alt av data blir slettet når prosjektet vårt er fullført i juni.*

### ***Innledende spørsmål:***

- Hvor lenge har du jobbet her?
- Hva er din rolle i organisasjonen?
- Hva er din arbeidssituasjon i dag?

### ***Jobbressurser:***

- Hvor stor innflytelse føler du at du har i hvordan oppgavene dine blir utført?
- Føler du at din nærmeste leder har en positiv eller negativ påvirkning i motivasjonen din? På hvilken måte?
- Føler du at du utvikler kompetansen din? Føler du at dette er noe du ønsker eller føler du et press på det?
- Føler du at arbeidet du gjør blir verdsatt av ledelsen? På hvilken måte?
- Føler du at arbeidet ditt er meningsfylt? På hvilken måte?

### ***Jobbengasjement:***

- Hva var din motivasjon for å dra på jobb før pandemien?
- Under pandemien, har det blitt en endring i jobbtilfredsheten og i motivasjonen? I hvilken retning?
- Hva er det som gir deg motivasjon og engasjement i jobben din?

- Har det sosiale fellesskapet på jobben endret seg under pandemien? På hvilken måte?
- Føler du at tiltakene har påvirket jobbhverdagen din? På hvilken måte?

***JobbkraV:***

- Gir ledelsen ut ny informasjon på en god måte? Føler du at du får med deg viktig informasjon og nye tiltak?
- Hvordan har jobben påvirket hjemmesituasjonen under pandemien?
- Føler du at det blir utdelt arbeidsoppgaver til deg som er mer ment for andre? På hvilken måte?

***Utmattelse:***

- Føler du at stress har endret seg i jobben din under pandemien?
- Føler du at det er for mange arbeidsoppgaver på for liten tid? har dette endret seg under pandemien?
- Føler du at det har oppstått mer eller mindre konflikter i jobben under pandemien?

***Avslutning***

Vi nærmer oss nå slutten av intervjuet. Har du noe du ønsker å legge til, som du ikke har fått gitt uttrykk for i løpet av intervjuet? Har du noen avsluttende tanker?

***TIL SLUTT***

Takk igjen for din deltakelse i vårt prosjekt. All informasjon du har gitt oss nå er konfidensiell, og alt vil bli slettet etter bruk. Det er kun vi i prosjektgruppen som har tilgang til disse intervjuene. Hvis det skulle dukke opp noen spørsmål til prosjektet vårt eller intervjuet i etterkant, må du ikke nøle med å ta kontakt med oss.