

MASTEROPPGAVE

Glimt i øyet synes ikke på Teams

- *En studie om samhandling mellom ansatte på hjemmekontor*

Marthe Myhr

Våren 2022

Master i organisasjon og ledelse

Fakultet for helse, velferd og organisasjon

Forord

Denne masteroppgaven er skrevet som en del av masterstudiet i organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Østfold (HIOF). Oppgaven utgjør 120 studiepoeng hardt arbeid, over fire år.

Å ta en master i Norge i 2022 er hverken unikt eller spesielt. Det kan kanskje sies å være en nødvendighet for å kunne konkurrere på det norske arbeidsmarkedet. Likevel tilsier mine erfaringer at det å skrive en master ikke er en lek for amatører, det krever både fokus, blod, svette og tårer. Jeg har en opplevelse av at det må ligge en genuin interesse for et felt for å kunne fullføre 4 år med høyere utdanning, parallelt med jobb, samtidig som om det pågår en verdensomspennende pandemi. Arbeidet med oppgaven har gitt meg mye, både av kunnskap og erfaringer. Det har vært utfordrende, frustrerende, en bratt læringskurve og det har vært mestring!

Det er flere som fortjener en takk;

Alle informantene som villig har stilt opp, og delt sine opplevelser og erfaringer med meg. Deres tanker og refleksjoner er grunnlaget for hele avhandlingen.

Min veileder, Sol Skinnarland, for enorm tålmodighet og gode, konstruktive tilbakemeldinger i alle faser og frustrasjoner av arbeidet. For hennes interesse, engasjement og tilgjengelighet, for oppmuntring og støtte når veien kjentes usannsynlig lang og kronglete.

Jeg er takknemlig for at Lene og Jon Helge stilte hytta til disposisjon, da jeg trengte å ha perioder som eremitt i skriveprosessen.

Eirin, takk for evig tålmodighet og støtte, dette hadde ikke gått uten deg. Takk til nye og fine lille Wilma, for at hun oppførte seg eksemplarisk, da det ble lange og seige dager mot slutten.

Marthe Myhr
August 2022

Sammendrag

Jeg har i denne studien forsket på hvordan de relasjonelle forholdene mellom kollegaer ble påvirket, da de ble pålagt bruk av hjemmekontor. Det er gjennomført en kvalitativ studie, med totalt seks informanter. Informantene er ansatt i bedrifter og organisasjoner i, eller i umiddelbar nærhet av Oslo. Felles for informantene er at de alle måtte følge regjeringens pålegg om bruk av hjemmekontor, på grunn av Covid-19 pandemien. Problemstillingen belyses ved å vise til hvordan de ansatte erfarte digital samhandling, både faglig og sosialt.

Mine funn tilsier at endringen fra fysisk tilstedeværelse på kontoret, til hjemmekontor, medførte vesentlige ulemper for informantene. Årsaken til dette synes å være fasetert, og tilskrives i stor grad opplevelsen av ufrivillighet, samt de begrensninger ren digital samhandling har. Informantenes utgangspunkt var at de hadde et ansettelsesforhold i offentlig eller privat sektor, uten tilrettelagt hjemmekontor, i forkant av pandemien.

Etter å ha analysert funn, tyder datamaterialet på at det er enkelte elementer som fører til mer uttrykt misnøye enn andre. Det ene er at fagmøter, som tidligere var preget av dialog, nå er blitt informasjonsmøter. En annen ting er at terskelen for å ta kontakt med kollegaene er høyere. Informantene har en opplevelse av å både måtte sette av tid i kalender, samt ha en opplevelse av det var viktig. Videre avdekker funn at digital kommunikasjon og samhandling fjerner noen aspekter ved kommunikasjonen, noe som i forlengelsen av dette påvirker til at enkelte ansatte legger litt bånd på seg selv. Mine funn tyder på at det psykososiale arbeidsmiljøet er av de faktorene som blir påvirket mest. Som en kontrast til det overstående, viser funn at hjemmekontor ikke er bare negativt. En positiv opplevelse fordrer en valgfrihet fra den ansattes side, hvor arbeidshverdagen tilsier at de er noe til stede på kontoret, samt at det er en mulighet for å jobbe hjemmefra dersom det er ønskelig.

Det ser derfor ikke ut til at et pålegg om hjemmekontor oppleves som positivt for ansatte og ansattgrupper i sin helhet, men fører til en rekke av mindre positive ringvirkninger. Likevel viser funn at dersom arbeidsgiver initierer sosialt samvær, vil det ha en uttalt positiv virkning på gruppene, forutsatt at ansatte selv prioriterer å delta. Videre vil et vedvarende søkelys på relasjonsdannelse, verbale og non-verbale tilbakemeldinger og anerkjennelse virke hensiktsfullt og ubetinget positivt.

Innholdsfortegnelse

Forord

Sammendrag

1. Introduksjon	2
1.1 Formålet med studien	2
1.1.1 Bakgrunn for valg av tema, og min motivasjon	2
1.1.2 Problemstillingen	4
1.1.3 Avhandlingens oppbygging og struktur	5
1.1.4 Begrepsavklaringer	6
1.1.5 Eksisterende kunnskap	7
2. Teoretisk rammeverk	9
2.1 Det psykososiale arbeidsmiljøet	10
2.2 Kommunikasjon	12
2.2.1 Hvordan kommuniserer vi?	12
2.2.2 Kommunikasjon i organisasjonen	14
2.3 Relasjoner	18
2.3.1 Relasjonskompetanse og anerkjennelse	18
2.4 Hva er et team, en gruppe?	21
2.4.1 Digitale grupper	21
2.4.2 Fallgruver i virtuelt samarbeid/hjemmekontor	24
3. Metode	26
3.1 Forskningstilnærmingen og valg av metode	26
3.1.1 Intervjuundersøkelsens syv faser	29
3.1.2 Gjennomføring av intervjuene	29
3.1.3 Transkriberingen	31
3.1.4 Analysen	32
3.2 Informantene	33
3.3 Søknadsprosessen	34
3.4 Litteratursøk	35
3.5 Ethiske overveielser og min rolle som intervjuer	35
3.6 Oppgavens begrensninger	36
4.0 Funn	37
4.1 Faglig kontakt på Teams	37
4.1.1 Hjemmekontor	38

4.1.2 Teamsmøtene	39
4.1.3 Samhandlingen med kollegaene.....	43
4.1.4 Vanskelig å ta kontakt.....	46
4.1.5 Oppsummering.....	50
4.2 Sosial kontakt (på Teams)	50
4.2.1 Digitalt sosialt samvær.....	50
4.2.2 Fellesskap og identitet.....	53
4.2.3 Oppsummering.....	59
4.3 Sammendrag	59
5.0 Drøfting av funn	61
5.1 Faglige avklaringer	61
5.1.1 Informasjon og delaktighet	61
5.1.2 Tilgjengelighet	62
5.1.3 Digital kommunikasjon.....	63
5.1.4 Digital samhandling	64
5.2 Sosial interaksjon, på individ- og gruppenivå	66
5.2.1 Psykososialt arbeidsmiljø.....	66
5.3 Betydningen av tilbakemeldinger og anerkjennelse	69
5.4 Fordeler og ulemper med hjemmekontoret	70
5.5 Oppsummering	71
6.0 Konklusjon	73
6.1 Studiens begrensninger.....	74
6.2 Ansatser til videre forskning.....	75
Referanser.....	77
Vedlegg	83
Vedlegg A – Samtykkeskjema	83
Vedlegg B - Intervjuguide	86
Figurer	88

«Communication is the lifeblood of the organization, the glue that binds the organization together, the oil that smooths the organizations functions, and the binding that cements all relationship».

(Goldhaber, 1974)

1. Introduksjon

I år er det omtrent 25 år siden det for første gang ble utstedt en lønsslipp med mitt navn på. Jeg har siden da vært ansatt i ulike organisasjoner og bedrifter. Siden den gang har arbeidsforhold, oppgaver og metoder endret seg betraktelig, en opplagt årsak til dette er at jeg ikke lengre er grunnskoleelev, men et voksent individ omtrent midt i arbeidslivet. Jeg har også kunnskap og erfaringer som tilsier at jeg har andre arbeidsoppgaver i dag, enn jeg hadde for 25 år siden.

Digitaliseringen og teknologiens utvikling har vært tilstedeværende så lenge jeg har levd, men jeg kan ikke erindre at det har gått så fort, og vært så tvingende nødvendig med teknologi og digitale løsninger, som i de siste to årene med pandemi. FNs generalsekretær António Guterres advarte om at dette var den mest utfordrende krisen siden andre verdenskrig (NTB-AP, 2020). I Norge har vi vært rimelige forskånet fra det hele, med et godt helsevesen og et ellers ganske så ukomplisert demokratisk samfunn.

1.1 Formålet med studien

Formålet med studien er å bidra til en økt forståelse rundt hva som skjer med kommunikasjonen hos ansatte i organisasjoner som har hatt en, eller flere perioder med pålagt hjemmekontor under pandemien, og hvor kommunikasjonen blir flyttet over til digitale plattformer. Ved å intervju informanter, håper jeg på å kunne belyse aspekter rundt de ansattes nye arbeidshverdag.

1.1.1 Bakgrunn for valg av tema, og min motivasjon

Daværende statsminister, Erna Solberg, gikk opp på Stortingets talerstol den 12.03.20, klokken 14.00 sammen med daværende helse- og omsorgsminister, Bent Høie, direktør i Folkehelseinstituttet Camilla Stoltenberg og Helsedirektør Bjørn Guldvog. Fra talerstolen presenterte de i fellesskap tiltak som ville ha stor innvirkning på rikets innbyggere, og deres personlige frihet. Tiltakene ville være

de mest inngripende den norske befolkning har opplevd i fredstid. Dette var tiltak som ville ha direkte innvirkning på samfunnet, og menneskets personlige frihet, i sin helhet (Statsministerens kontor, 2020). I denne pressekonferansen kom også det første påbudet om hjemmekontor (Helsedirektoratet, 2020). Mine tanker og refleksjoner rundt den tiden som har vært, er en del av bakgrunnen for valg av tema.

«Nå, to år etter denne pressekonferansen, kan jeg både med forundring og overbevisning, si at pandemien ble mye mer omfattende enn jeg noen gang kunne ha forestilt meg, trolig også mer omfattende enn de fleste kunne forutse. Å bli tilvist hjemmekontor var, for meg, som å møte en vegg. Jeg hadde akkurat kommet tilbake til min opprinnelige stilling i Oslo kommune, etter å ha vært frikjøpt av Fagforbundet i to år. Jeg fikk åtte dager til stede med kollegaene mine, før jeg plutselig satt på en ganske ukomfortabel kjøkkenstol åtte timer om dagen. Jeg hadde aldri trodd at jeg kunne ende opp, ansikt til ansikt, med samboeren min, 24 timer i døgnet, syv dager i uka, i uviss fremtid. Jeg følte meg veldig alene, i arbeidstiden skal jeg jo ha kollegaene mine skulder ved skulder, ikke hun jeg spiser middag med daglig. Det ble intenst, ensformig og jeg opplevde at jeg manglet mye kompetanse for å kunne være en lønnsom arbeidstaker. Ifølge Knardahl og Nilsen (2021, s. 12), er det en klar fordel om den ansatte har (og erfarer) kontroll over egen arbeidssituasjon, det var ikke tilfellet, for meg, i mars 2020.»

Vi mennesker er ikke fysiske systemer som kan formes og forklares i faste lovmessigheter, slik som matematikk. Vi har generelt et behov for eksistens, et relasjonsbehov, vi har vekstbehov og regresjonsbehov. Regresjon dreier seg om at vi må kunne gå tilbake til tidligere utviklingsstadium (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 117). Vi trenger å dekke våre fundamentale behov for overlevelse, og vi har behov som går på sosiale tilknytninger og gode relasjoner. Videre har vi behov for anerkjennelse og personlig utvikling. På den andre siden, vil fraværet av sosial tilknytning og sosiale relasjoner kunne føre til en følelse av ensomhet. Arbeid på hjemmekontor kan føre til psykiske problemer hos enkelte (Knardahl, 2021, s. 13).

Med den personlige erfaringen jeg brått fikk, og at vi som mennesker er dynamiske vesener, tenkte jeg at det ville være interessant å se hva som skjedde med ansatte i organisasjoner da endringene kom over natten. Samt se nærmere på hvordan de har blitt berørt og hvordan de har tilpasset seg en annerledes arbeidshverdag i løpet av de to siste årene med pandemi. Jeg mener denne kunnskapen vil ha en verdi, både for bedrifter, ledere og ansatte. Forskningsfeltet vil også kunne nyttiggjøre seg av den kunnskapen som kommer frem i forskningsprosjektet, og studien vil på den måten bli et verdifullt tilskudd for fremtiden, se kapittel 1.1.5, eksisterende kunnskap. Jeg mener på bakgrunn av dette at denne forskningsprosessen vil tjene både de vitenskapelige- og samfunnets interesser (Brinkmann & Kvale, 2009, s. 80).

1.1.2 Problemstillingen

Hjemmekontorløsningene var ikke planlagt, de kom med et påbud. «I Oslo er det påbud om hjemmekontor så langt det er praktisk mulig. Arbeidsgiver skal sørge for at ansatte jobber hjemmefra så langt det er praktisk mulig» (Oslo Kommune, 2021).

Min masteravhandling vil ta utgangspunkt i bedrifter og organisasjoner som måtte sende sine ansatte hjem, med en beskjed om at «vi sees når dette er over». Det var bedrifter og organisasjoner som fulgte samfunnets pålegg om hjemmekontor, og som forsiktig vendte tilbake til kontorlandskapene og sine cellekontorer, før de atter en gang ble sendt hjem som følge av pandemiens utvikling. Bedriftene og organisasjonene var uvitende om hvilke konsekvenser dette ville ha for både arbeidsplassen og den enkelte ansatte, samt tidsaspektet for det hele.

Mens norske medier viste bilder av folk som fraktet PC-skjermer på T-banen, ble bedrifter, organisasjoner, ledere og ansatte tvunget over i en heldigital verden, enten de ville eller ikke: «Digitaliseringen har akselerert kraftig. Coronakrisen har virket som en slags katalysator for det digitale skiftet. Jeg vil si at vi i hvert fall tok et fem til ti års sprang – på fem til ti dager», uttalte leder for teknologirådet Tore Tennøe (Framstad, 2020).

På den andre siden fremhever direktør for Statens arbeidsmiljøinstitutt (Stami), Pål Molander, at vi må ha et arbeidsliv som inkluderer. Det er lett å glemme at det finnes ansatte og kollegaer som trenger oss på arbeidsplassen, både sosialt, og med tanke på direkte og indirekte læring og kompetanseheving (Stami, 2021).

På bakgrunn av digitaliseringen, hjemmekontor og pandemien, samt erkjennelsen av at vi som mennesker har behov som dreier seg om tilknytninger til andre mennesker, gode relasjoner, og et behov for personlig utvikling og anerkjennelse, stiller jeg følgende spørsmål i min masteravhandling:

Hvordan endret pandemien kontakten mellom de ansatte, i overgangen til en hverdag preget av digital kommunikasjon?

Spørsmålet danner bakteppet for en kvalitativ studie, med seks informanter. Alle er ansatt i en organisasjon eller bedrift, lokalisert i Oslo eller i umiddelbar nærhet. Ved å gjennomføre dybdeintervjuer har jeg opparbeidet meg et datagrunnlag som jeg har analysert og drøftet for å belyse problemstillingen.

1.1.3 Avhandlingens oppbygging og struktur

I første kapittel gir jeg en introduksjon til oppgaven. Videre vil det i kapittel 2 gis et teoretisk rammeverk for oppgaven. Teorien skal blant annet belyse hvordan vi mennesker opplever relasjoner og relasjonskompetanse, psykososialt arbeidsmiljø og anerkjennelse. Kapittel tre, er et metodekapittel. Her vil det bli redegjort for fremgangsmåte, hvilke metoder som er brukt, utvalget av informanter, søknadsprosessen, analyse av intervjuer og de etiske avveiningene som er gjort i forskningsprosessen.

Fjerde kapittel presenterer funnene, og blir delt inn i to hoveddeler. Del 1, som dreier seg om faglige avklaringer og del 2, som går på samhandling utover det faglige. Kapittel 5 er et diskusjonskapittel og vil ta for seg de to delene i kapittel 4, sett i lys av eksisterende teori og empiri. Det siste kapitlet, kapittel 6, vil inneholde konklusjon og initiativer til videre arbeid.

1.1.4 Begrepsavklaringer

Med *hjemmekontor/fjernarbeid* menes: arbeid som utføres i arbeidstakers eget hjem (Arbeidstilsynet, 2007). Arbeid utenfor det opprinnelige kontorstedet, eksempelvis i den ansattes eget hjem, omtales ofte som hjemme-, eller fjernarbeid. I henhold til arbeidstilsynet skal det være en fast ordning, og det skal ikke være av kortvarig eller tilfeldig art (Arbeidstilsynet, 2022). Igjennom oppgaven vil begrepet hjemmekontor brukes, og det vil vise til at det både gjelder arbeid som utføres andre plasser enn fysisk på arbeidsplassens kontorsted, samt arbeidsordninger som både innebærer delvis tilstedeværelse på kontoret og utenfor kontoret.

Begrepet *kollega* vil bli brukt om andre som er ansatte på samme arbeidsplass som en selv, og som en arbeider sammen med (Nilstun, 2022). Det ble gitt som en forutsetning under intervjuene at det dreide seg om en kollega de var på samme team/gruppe med, dette kunne også være personer som var overordnet. Der hvor det spesifikt dreier seg om ansattes leder, vil ordet leder bli brukt.

Et *team* er en gruppe individer som, på bakgrunn av informasjon, ressurser og evner, er avhengig av hverandre. De tilstreber å jobbe sammen for å nå et mål (Thompson, 2015, s. 20). For å skille mellom gruppen av ansatte i et team og arbeidsverktøyet Teams, vil det i oppgaven bli brukt ordet «gruppe» når det refereres til et team, eller gruppe av ansatte.

IKT, informasjons og kommunikasjonsteknologi, er en samlebetegnelse for innhenting, bearbeiding, overføring, lagring og presentasjon av informasjon (Nordbø, IKT, 2022).

Digitale team/virtuelle team (-grupper) vil i oppgaven være brukt om grupper som har *virtuell samhandling* som kommunikasjonsform. Det refereres til grupper som arbeider sammen, fra ulike lokasjoner via IKT. Det sentrale er at samhandling skjer elektronisk, og ikke ansikt til ansikt (Schei, Sverdrup, Heiene, & Olsen, 2019, s. 49; Gorro-Abarca, Palos-Sanzhez, & Aguayo-Camacho, 2021). Det forutsettes at gruppene har tilgang til både digitalt bilde og lyd.

I oppgaven vil det bli brukt betegnelsen *Teams*, om alle plattformer hvor informantene kommuniserer elektronisk med hverandre. Teams er produktutviklet

fra Microsoft, og tilbyr et bredt spekter av samarbeid- og kommunikasjonsløsninger (Microsoft Teams, 2022). Det finnes også mange andre samarbeidsplattformer, som eksempelvis Zoom, Skype, FaceTime og lignende. Dette er digitale hjelpemiddel som fungerer på mer eller mindre samme måten som Teams. Det er varierende hvilke plattformer ulike organisasjoner bruker, men for å enkelt holde oversikt over hva som menes i oppgaven, vil begrepet Teams og Teamsmøter bli brukt.

1.1.5 Eksisterende kunnskap

Mange av de parametrene som er lagt til grunn når det tidligere er forsket på både relasjoner, kommunikasjon og anerkjennelse, leses som at det er en forutsetning at det foreligger en fysisk tilstedeværelse mellom mennesker, eksempelvis en dialog ansikt til ansikt. I både artikler og bøker om kommunikasjon, eksempelvis i boken Relasjonskompetanse (Spurkeland, 2020) finner jeg det ikke presisert at det dreier seg om direkte ansikt til ansikt, men summen av tekstens innhold gjør at det vanskelig kan sees på en annen måte. Dette gjelder mange av de artikler og bøker jeg har lest i arbeidet med denne forskningsoppgaven. På den andre siden viser artikler som eksempelvis Challenges in managing virtual teams (Nydegger & Nydegger, 2010) at det rent dreier seg om virtuell samhandling. Den teori og de artikler hvor det dreier seg om virtuell interaksjon har i hovedsak presisert dette i løpet av teksten.

Per i dag finner jeg lite eller ingen forskning/teori på relasjonen mellom ansatte som ikke har mulighet til å fysisk møtes jevnlig, som følge av et *pålegg* fra stat eller kommune. Det finnes likevel mange artikler om fjernarbeid og kommunikasjon ved fjernarbeid. Det finnes noe forskning på virtuelle team som fenomen, for eksempel «Arbeid hjemmefra, helse og arbeidsmiljø» (Fløvik, et al., 2021). Det er et poeng at den forskning som er gjort, kan sees å være gjort på ansatte som frivillig, med viten og vilje, er ansatt i bedrifter som belager seg på virtuell samhandling og digitale team.

Underveis i løpet av de årene vi levde i en unntakstilstand kom det nye artikler og ny forskning, og i den tiden jeg skrev oppgaven kom det stadig flere artikler og

mer forskning på feltet. Eksempelvis har Johnson, Grossman, Miller m.fl. (2021) skrevet en artikkel som tar for seg den økte bruken av teamarbeid og utfordringer under pandemien, er et eksempel på en artikkel som kom under pandemien.

Jeg finner også at det er mange artikler som er relevante, men som likevel ikke treffer helt, ut ifra den problemstilling som er valgt. Et eksempel på dette er Camp, Young og Bushardt (2022) sin artikkel om ledere født mellom 1980 og 1995, og deres evne til å tilpasse seg den nye hverdagen. Artikkelen har et lederperspektiv, der hvor denne oppgaven har et medarbeiderperspektiv.

Ut ifra menneskers basale behov, og hva som beskrives som et arbeidsmiljø, er det mulig å tenke seg at noe av fundamentet i teorien ble endret da det teknologiske skiftet ble et faktum, og vi ble tvunget over på digitale sosiale plattformer. Jeg finner det interessant at pandemien mulig vil kunne endre måten vi leser litteraturen på, da det eksisterer mye teori som forutsetter fysiske interaksjoner, eksempelvis både Spurkeland (2018), Øiestad (2019), Espedal (2010) og Kirkhaug (2018). Dette er forholdsvis ny litteratur, men som forutsetter at interaksjonen er ansikt til ansikt.

2. Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet vil jeg presentere teori som utgjør rammeverk og bakteppe for studien. Dette er teori som oppleves som relevant for å kunne drøfte funn, og resultater av studien opp mot problemstilling. Innledningsvis vil det komme et nærmere perspektiv på hva et psykososialt arbeidsmiljø er. Av utdypende teori vil relasjoner og relasjonskompetanse beskrives, videre et avsnitt om kommunikasjon. Avslutningsvis i teorikapitlet vil det bli gjort rede for grupper og hvordan digitale grupper fungerer.

Det har vært et mål for forskningsprosjektet å kunne frembringe ny kunnskap som er anvendelig for andre. Samt et uttalt mål om å skape et produkt som er relevant, og som andre kan dra lærdom av (Malterud, 2021, s. 21).

Definisjonskapitlene vil først og fremst gi en innføring i hva som kjennetegner et psykososialt arbeidsmiljø, relasjoner, kommunikasjon, samt virtuelle arbeidsmiljø. Det vil legge et grunnlag for forståelsen når funn blir drøftet opp mot eksisterende teori. Digitale grupper er også valgt ut som teori, da det kan bidra til å gi perspektiver på hvordan relasjoner, kommunikasjon og arbeidsmiljø kan fungere uavhengig av om det er pålagt fra myndighetens side eller ikke. Det kan skape et grunnlag for å se nåværende situasjon opp mot tidligere forskning på området.

På bakgrunn av dette vil jeg ha et teorigrunnlag som, i tillegg til å beskrive noe om menneskers basale behov, også kan synliggjøre hvorfor hjemmekontor og digital kommunikasjon kan være forbundet med utfordringer, og fordeler som tradisjonelt ikke forekommer når vi arbeider ansikt til ansikt. Det vil være teori innenfor ulike aspekter som kan danne et grunnlag for en helhetlig drøfting av funnene i studien.

En stor del av det teoretiske rammeverket rundt virtuelle grupper, og virtuell samhandling, i dette forskningsarbeidet, er i hovedsak fra studier gjennomført før Covid-19 var et faktum. Bakgrunnen for dette er at, på tross av at det fortløpende kommer en økende mengde empiriske artikler som dreier seg om, eller delvis om, forhold jeg beskriver i denne forskningsoppgaven, finner jeg ingen utviklede teorier om emnet. Det er derfor teori bygget på bedrifter og organisasjoner som

har tilrettelagt for at hele, eller deler, av bedriften har hjemmekontor og fjernarbeid som norm.

2.1 Det psykososiale arbeidsmiljøet

Et arbeidsmiljø er en omfattende og forholdsvis generell betegnelse som omfatter det psykologiske, sosiale og fysiske miljøet vi har på arbeidsplassen. De sosiale og fysiske arenaene på jobb påvirker, og blir påvirket, av både enkelt ansatte og av gruppen (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 300). Det er gjort flere forsøk på å definere hva et psykososialt arbeidsmiljø er. Likevel finnes det per i dag ingen universell akseptert og etablert definisjon på begrepet. ILO (den internasjonale arbeidsorganisasjon) og WHO (verdens helseorganisasjon) beskriver det som «interaksjoner mellom arbeidets miljø, arbeidsinnhold, organisatoriske betingelser og arbeidstakers kapasitet, behov, kultur og personlige betingelser som gjennom persepsjon og erfaring kan påvirke helse, arbeidsprestasjoner og jobbtilfredshet» (Fløvik, et al., 2021, s. 10). Likevel er psykososialt arbeidsmiljø både et allment kjent og et godt brukt begrep. Som et eksempel på hvor allment akseptert begrepet er, setter Arbeidsmiljøloven krav til det psykososiale arbeidsmiljøet i § 4-3 (Arbeidstilsynet, 2022), og i forlengelsen av dette er det også forslag (høringsfrist juni 2022) om lovendring i arbeidsmiljøloven §6-2, hvor det foreslås at vernetjenesten skal ha et særlig ansvar for å påse at arbeidsmiljølovens §4-3 blir fulgt (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2022).

På tross av at det ikke er tydelig definert i sin helhet, er det mange som gir forklaringer på hva som kan legges i begrepet. En enklere forklaring enn hva ILO og WHO bruker, kan være at det psykososiale arbeidsmiljøet på jobben er kvaliteten på de personlige og mellommenneskelige relasjonene (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 300).

Det kan sees som at det også innebærer en forventning, og et krav om hvordan man skal kunne utføre arbeidet sitt. En egen opplevelse av autonomi i arbeidet, opplevelsen av støtte fra kollegaer. I hvilken grad man oppfatter leder som inkluderende, rettferdig og at leder bistår (Johannessen 2021 – 2).

Ved å se på det psykososiale arbeidsmiljøet i samsvar mellom arbeidets art og den enkelte ansattes forutsetninger er det legitimt å tenke at vi som ansatte blir påvirket av vår arbeidshverdag. Arbeid gir mulighet for vennskap, det å skape en identitet, økonomisk trygghet og muligheter for personlig utvikling (Skogen, 2017). Arbeidsplassen er også et sted hvor vi kan lære av andre, oppleve felleskap og vennskap (Stami, 2021). Videre kan våre personlighetstrekk også ha en innvirkning på hvordan vi oppfatter stimuli og samhandling med andre ansatte (Knardahl, 2021, s. 12). Fraværet av sosial samhandling og støtte fra andre ansatte kan føre til en opplevd ensomhet. Dette gjelder også dersom det er et fravær av et sosialt klima. Arbeid på hjemmekontor kan føre til at psykiske problemer forsterkes hos enkelte ansatte (Knardahl, 2021, s. 13).

Den norske arbeidsmodellen bygger på at vi har åtte timer på arbeid, åtte timer fritid og åtte timer søvn (Skogen, 2022). Vi lever i et samfunn hvor psykisk og fysisk helse er lovmessig hjemlet gjennom formålsparagrafen i Arbeidsmiljøloven: «å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet» (Arbeidstilsynet, 2005). Formålsparagrafen er med på å danne bakteppe for hvordan arbeidsgiver skal kunne ivareta ansatte, også på hjemmekontor.

En arbeidsplass gir muligheter for å danne relasjoner til andre mennesker. Ved å møte andre, vil man også bli møtt og utfordret på både egen atferd, meninger og få økt sin kunnskap. Det er mange som har jobb og tilhørende arbeidsinnhold som kilde til sin identitet. Arbeidets art og kollegaer kan ha stor betydning for egne emosjoner, selvtillit og identitet (Stami, 2021).

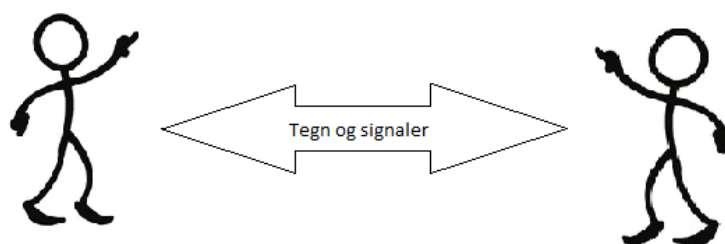
2.2 Kommunikasjon

Alt det vi gjør sammen med andre mennesker er kommunikasjon. Det å anerkjenne den andre parten er selve kjernen i å kommunisere. I sin enkleste form kan det betegnes som meningsfylte tegn mellom to eller flere parter (Eide & Eide, 2008, ss. 12-17).

I moderne tid brukes begrepet rundt og om en rekke ulike fenomener, alt i fra en til en samtaler, til interaksjon på sosiale media. Begrepet er latinsk, *communicare*, og betyr å gjøre noe felles, og å ha en forbindelse med.

2.2.1 Hvordan kommuniserer vi?

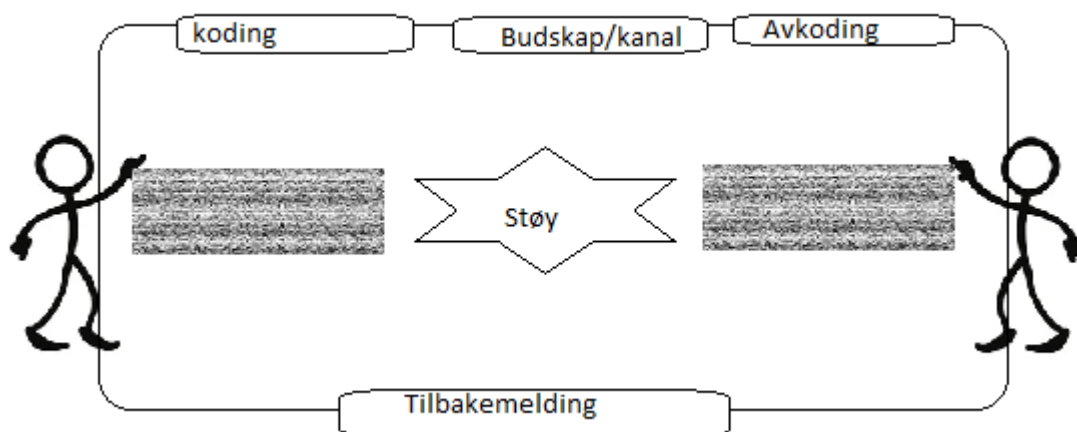
I sin enkleste form foregår kommunikasjon på denne måten:



FIGUR 1 – UTVEKSLING AV TEGN OG SIGNALER, KOMMUNIKASJONSSITUASJONENS GRUNNELEMENTER

Figuren viser at det foreligger minst to parter i interaksjonen, de har et likestilt gjensidig forhold hvor de kan utveksle informasjon og påvirke hverandre. Budskapet kan bestå av både verbale utsagn, tegn og signaler (Eide & Eide, 2008, ss. 17, 66). Opplagt nok er ikke kommunikasjon så enkelt.

Kommunikasjon i den virkelige verden fortoner seg noe annerledes. Den lineære kommunikasjonsmodellen beskriver det på denne måten:



FIGUR 2 - DEN LINEÆRE KOMMUNIKASJONSMODELLEN

Når vi kommuniserer, er det en avsender av et budskap. Avsender velger også hvilken kanal som ønskes brukt i formidling av budskapet (eksempelvis skriftlig/muntlig). Når budskapet når frem til mottakeren, er det opp til mottaker å tolke det som kommer. Mottaker vil bruke de inntrykkene vedkommende får fra avsender, sine basiskunnskaper, sin for forståelse av det som blir sagt og sette dette sammen med sine tidligere erfaringer om det som skjer. På bakgrunn av dette vil mottaker komme med en tilbakemelding på budskapet. I denne «runddansen» vil det også alltid være forstyrrende støy, det kan være tanker, lyder, tidligere erfaringer, forutinntatthet og lignende, alt som reduserer kvaliteten på det som blir kommunisert (Sander, 2019; Eide & Eide, 2008, ss. 66-69). Å ha noe grunnkunnskap om hvordan vi som mennesker kommuniserer og oppfatter andres kommunikasjon, er relevant for denne studien.

Det finnes to typer kommunikasjon, det er verbalspråket, det vil si ordene vi bruker, og kroppsspråket. Kroppsspråk er hele det nonverbale uttrykket. Noen ganger kan vi kommunisere tydelig, helt uten bruk av det verbale språket. Kroppsspråket vårt er tonasjonen, hvordan vi bruker stemmen, mimikk, bevegelser, holdninger og blikk (Øiestad, 2019, s. 34). Videre er det, som en del av kroppsspråket, også det fysiske utseende, symbolske elementer som kan formidle et budskap, og tidsbruk (ventetid, punktlighet). Alt dette er medvirkende til å skape et innhold i det vi kommuniserer (Burgoon & Bacue, 2003, s. 181). Kunnskap om hvordan vi kommuniserer, bruker språket og hvordan vi også kommuniserer utover vårt muntlige språk er interessant sett i lys av min studie.

De gangene vi kommuniserer med andre, eksempelvis på digitale plattformer, fjernes noe av mulighetene vi har til å oppfatte andre. De nonverbale signalene kan bli borte, eksempelvis ved at lyd og/eller mikrofon blir slått av. Fyhn (2020, s. 210) uttrykker at der hvor vi vanligvis bruker energi på å *lese* andres reaksjoner i sin helhet, brukes energien på å *tolke* den andres reaksjon og respons med den mangelfulle informasjonen vi har. Vi bruker summen av den nonverbale og verbale informasjonen til å forstå budskapet. Der hvor vi mangler en eller flere komponenter av informasjonen, vil vi bruke mer tid og energi på å tolke hva som blir sagt, dette kan føre til feilaktige tolkninger av budskap og intensjonen bak budskapet. Særlig blir det utfordrende når vi mangler ansikt-til-ansikt kommunikasjon. Denne mangelen kan bidra til å begrense informasjonsflyten og det kan skape følelser av usikkerhet. Noen ganger er det negative tanker om egen innsats som holder ansatte fra å dele informasjon med hverandre. Det kan bidra til at vi blir sett på som dumme, det er mulig å ta feil og det er en redsel for å stjele andres tid unødig (Eide & Eide, 2008, ss. 66-69). Dette dreier seg om hvordan vi mennesker fortolker andre, og vil kunne ha en relevans opp imot hvordan vi mennesker opplever kommunikasjon digitalt.

2.2.2 Kommunikasjon i organisasjonen

Vi er alle utsatt for umiddelbar global kommunikasjon, og vi lever i en tidsalder hvor det er informasjonsoverflod. Goldhaber (ss. 4-7) hevdet allerede i 2003 at den teknologiske utviklingen, og det tempoet vi nå kommuniserer i, ikke nødvendigvis oppleves som positivt for oss mennesker. Det høres enkelt ut, men mennesker trenger andre mennesker. Vi trenger andre til å sammenligne oss med, til å få bekreftelse av vår verdi og for å lenke oss til virkeligheten (Goldhaber, 2003, ss. 4-7). Vi vil som mennesker etter hvert savne kvalitet på kommunikasjonen, ansikt til ansikt, den type dialog som nærer vårt indre (Goldhaber, 2003, ss. 4-7). Ordene vi bruker til hverandre er et utgangspunkt for, og det skaper vår forståelse av virkeligheten. Språket vi bruker, skaper en ønsket virkelighet og et ønske om å bli forstått (Espedal, 2010, s. 114). Goldhaber (2003, s. 7) trekker frem at den teknologiske isolasjonen har kommet så sakte og snikende at vi knapt husker hvordan livet var før.

Når vi snakker om kommunikasjon i organisasjonen, finnes det syv aktuelle begreper; prosess, meldinger, nettverk, gjensidig avhengighet, relasjoner, miljø og uro. Det finnes en stor forskjell mellom den mengden informasjon en organisasjon har og hva den trenger. Både formelle og uformelle budskap spres opp, ned og bortover i organisasjonen. Forskning viser at på enkelte områder blir det både mangel på informasjon og på andre, for mye informasjon (Goldhaber, 2003, s. 27). Pandemien fikk oss alle til å bruke teknologiske løsninger, enten vi ville eller ikke. Likevel var det for mange upløyd mark, da all kommunikasjon og informasjon ble flyttet over til digitale løsninger.

Likevel er kommunikasjon essensielt i en organisasjon, og informasjon er essensielt for å kunne kommunisere effektivt. Det finnes korrelasjoner mellom effektiv kommunikasjon og økt produktivitet i bedrifter (Goldhaber, 2003, s. 9). Kommunikasjon i organisasjoner avviker fra hvordan vi kommuniserer med nære, ikke kollegaer. På arbeidsplassen kommuniserer vi som ansatte, og vi kommuniserer til andre ansatte eller kunder/tjenestemottakere (Eide & Eide, 2008, s. 18). Dette er interessant, det viser at det finnes teorier som tilsier at vi kommuniserer ulikt med forskjellige mennesker, og ulike roller. Dette vil ha en relevans for studien i form av at det er mellommenneskelige relasjoner, blant ansatte, som studeres i den grad kommunikasjonen flyttes til nye kontekster.

Bedrifter og organisasjoner har ulike informasjonskanaler, og systemer. Det kan være formelle kommunikasjonssystemer, som for eksempel rundskriv og informasjonsskriv, utstedt på epost. Denne typen kommunikasjonssystemer er effektive når det dreier seg om å nå frem til mange ansatte på kort tid.

Utfordringen er at det er enveis-kommunikasjon, og at den vil ikke formidle noe annet enn formelle ord, uavhengig av hvor mange utropstegn og smilefjes som brukes (Kirkhaug, 2018, s. 122). Hvilke kommunikasjonssystem som brukes, må velges ut ifra hva det er som er egnet til å overføre det som kalles rik informasjon. Rik informasjon regnes for å være komplisert informasjon, og har et potensiale i seg til å endre oppfatning hos mottakeren i løpet av kort tid. Dette stiller store krav til at budskapet og formidlingen må være planlagt, slik at mottaker vil tolke budskapet i tråd med den opprinnelige intensjonen (Kirkhaug, 2018, ss. 122-123).

Likevel finnes det kjennetegn på hva kommunikasjon i organisasjon er. Det blir brukt i et komplekst åpent system som er påvirket av, og påvirker dets miljøer, både det indre miljøet og eksterne. Kommunikasjon i organisasjonen involverer budskap og meldinger, og deres flyt, formål og retning. Det innebærer også mennesker, deres holdninger, følelser, relasjoner og ferdigheter (Goldhaber, 2003, s. 14). Hvordan vi kommuniserer på jobb, og hva som skjer når vi flytter denne kommunikasjonen til andre fora, er relevant for studien i den grad at det vil bidra til å gi et bilde på hva som eventuelt er endret.

Organisasjoner og bedrifter utveksler meldinger på en dynamisk og kontinuerlig måte. Hvordan det blir kommunisert i bedriften er avhengig av organisasjonen og hvem som jobber der. Det vil alltid være viktig å ha et søkelys på hvordan meldinger formidles, dette gjelder både om bedriften skal kommunisere innad, eller ut til eksterne aktører. Ord, begreper og betydninger har ikke nødvendigvis en entydig definisjon. Virkeligheten vil alltid være større enn summen av beskrivelser av virkeligheten (Espedal, 2010, s. 107).

2.2.2.1 Digital kommunikasjon

Det er publisert studier som viser at uavhengig av hvor mange symboler, bilder, sjargonger og andre forkortelser som blir brukt i elektronisk kommunikasjon, kan ikke dette veie opp for det rike språket vi har ansikt til ansikt. Det er likevel imponerende hvor mye mer komplett og komplekst skriftlig elektronisk kommunikasjon kan være, når vi legger på flere teknologiske dimensjoner (Nydegger & Nydegger, 2010, s. 71).

Ut ifra de fagartikler som er lest om digitale grupper, er det lett å vinkle dette med digitalt samarbeid og digital kommunikasjon til noe negativt. Kanskje er en av grunnene til dette at artiklene tar for seg utfordringer ved virtuelle grupper, hva som kan bli bedre, og hvordan effektivisere. Det er et poeng å ha i bakhodet at den digitale utviklingen er et faktum, og at mange bedrifter og organisasjoner, i forkant av pandemien, valgte å digitalisere sitt samarbeid. Dette gjelder både nasjonalt og internasjonalt.

2.2.2.2 Wiios lover om kommunikasjon (i organisasjoner)

Den finske forskeren Osmo Wiio studerte lesbarhet av tekster, kommunikasjon i organisasjoner og generelle teorier om kommunikasjon. Han definerer noen «lover» om kommunikasjon i organisasjoner. Det sies at hans lover er kommunikasjonsekvivalenten til Murphys lover (Korpela, 2010).

- Kommunikasjon svikter vanligvis – unntatt ved en tilfeldighet.
- Hvis en melding kan tolkes på flere måter, vil den bli tolket på en måte som maksimerer skaden.
- Det er alltid noen som vet bedre enn deg, hva du mente med budskapet ditt.
- Jo mer vi kommuniserer, jo dårligere lykkes kommunikasjonen.
- Jo mer vi kommuniserer, jo raskere forplanter misforståelser seg.
- I massekommunikasjon er det viktige ikke hvordan ting er, men hvordan de ser ut til å være.
- Jo viktigere situasjonen er, desto mer sannsynlig er det at du har glemt en viktig ting som du husket for et øyeblikk siden.

Sammenfattet vil det kunne sies at kommunikasjon er utfordrende og det kreves mye av både avsender og mottaker for å kunne forstå hva budskapet er, og intensjonen bak. Kan det sees som at det er mange fallgruver og at de teknologiske plattformene ikke vil bidra positivt inn i dialogen mellom ansatte?

Det kan godt være at Wiio så på funnene sine og gav de en humoristisk undertone for å understreke et poeng. Likevel velger Goldhaber å sitere de i sin bok og mener at lovene oppsummerer mange av hans funn om organisasjonskommunikasjon, og han legger til «Hvis vi begynner kommunikasjonen med denne forutsetningen, blir resultatet bedre, enn om vi starter med den motsatte antagelsen, om at kommunikasjon vanligvis lykkes» (Goldhaber, 2003, s. 25).

2.3 Relasjoner

Mennesker har et grunnleggende behov for å bli både sett og anerkjent. Det er viktig for å kunne fungere i en jobb. Det handler om en psykologisk trygghet der man kan føle seg fri til å dele bekymringer, spørsmål, tanker og ideer (Johannessen 2021 – 1). I alle relasjoner er tillit bærebjelken. Tillit er den følelsen som kommer med gjentakende erfaringer mellom mennesker, og som bygges opp over tid, ved at handlinger som vekker tillit repeteres (Spurkeland, 2020, s. 37).

En relasjon beskrives som et forhold, en forbindelse, en (årsaks)sammenheng eller samhörighet (Aubert, 2022). Relasjon kommer av latinsk *relatio*, som beskriver at en gjenstand står i forbindelse med en annen. Vi bruker enkelt begrepet om forbindelsen og kontakten mellom individer (Eide & Eide, 2008, s. 17). Vi lever alltid i et mellommenneskelig påvirkningsfelt, der vi både gir og får energi (Spurkeland, 2018, s. 13). En relasjon kan sees på som en varig og meningsfylt kontakt mellom mennesker, den kan også ha en eksistensiell betydning for enkelte. Relasjoner har en opplevd verdi for de enkelte, og kan ikke anses for å bare være løse sosiale forbindelser (Spurkeland, 2018, s. 25).

Ved å ha en viss kunnskap og kompetanse om relasjoner, bidrar dette til at vi kan skape kontakt med andre og at vi deretter kan samhandle (Spurkeland, 2020, s. 13). Vi mennesker kan ikke utvikle vår selvbevissthet og personligheten vår dersom vi er alene. For å kunne være fri og verdig for anerkjennelse er vi prisgitt tilbakemeldinger fra andre (Espedal, 2010, s. 26). Denne innsikten vil kunne være relevant opp mot funn i forskningsoppgaven, da den viser til at det er vi er avhengig av interaksjon med andre for å kunne utvikle oss.

2.3.1 Relasjonskompetanse og anerkjennelse

Det finnes variasjoner i menneskers interesse for å møte og å samhandle med andre mennesker, noen er overfladiske og andre samhandler mer i dybden. De siste årene uttales det at det er et trendsifte i samfunnet, hvor fokuset på mennesket blir mer fremtredende. Aspås (2016, ss. 10-11) uttrykker i sin bok at mennesket står i sentrum, og nå er det utviklingstrekk som viser at samfunnet går i

retning av tillit, raushet og åpenhet. Dette trendsiftet forsterkes ved at vi kan se at regjeringen og myndighetene setter et økt søkelys på relasjonsdannelse og samhandling. «Et godt læringsfellesskap handler om å være bevisst på relasjonsarbeid, gode relasjoner mellom elever, mellom elever og lærere og skolens ledelse» (Det kongelige kunnskapsdepartementet, 2015-2016, s. 68). Det kan tolkes som at relasjoner og relasjonskompetanse vies et større fokus, både med tanke på utviklingen av kompetansen og viktigheten av den.

Spurkeland (2020, s. 19) beskriver relasjonskompetanse som «ferdigheter, evner, kunnskaper og holdninger som etablerer, utvikler, vedlikeholder og reparerer relasjoner mellom mennesker». I seg selv har relasjoner en eksistensiell verdi for oss mennesker, da det er essensielt i utviklingen av vår personlighet (Spurkeland, 2018, s. 25). Hovedkomponentene i grunnleggende relasjonelle egenskaper er: Den generelle positive nysgjerrigheten på mennesker, aktivt engasjement i andre menneskers sosiale/relasjonelle intelligens, og evne til å vise positive emosjoner for andre (Spurkeland, 2020, s. 26). Finn Skårderud reflekterer over begrepet *sammen*, og hvordan balansen mellom sammen og alene er avgjørende for mennesket. Skårderud viser til at vi, som mennesker, ikke kan utvikles uten nærende relasjoner. Vi formes i møte med andre og via speiling, respons, anerkjennelse og interesse blir vi oss selv (Skårderud, 2014).

I en studie hvor mellommenneskelige relasjoner skal studeres, vil dette være interessant i form av at pandemien førte til at vi som mennesker måtte forlate de fysiske sosiale interaksjonene på kontoret, og flytte disse over til digitale plattformer. Dette vil kunne bidra til å gi et bilde av de mellommenneskelige aspektene rundt det som skjer i denne interaksjonen.

I forlengelse av det å bygge relasjoner til andre, og å inneha en form for relasjonskompetanse er det utfordrende å skulle gå forbi, uten en nærmere forklaring på hva det vil si å bli anerkjent fra andre, samt viktigheten med å bli sett. Sosiale grupper har en betydning for vår verdiforståelse, med tanke på at de er viktige når det gjelder å ivareta våre behov for tilhørighet, sikkerhet og personlig utvikling (Kirkhaug, 2018, s. 53).

Ordet anerkjennelse består av to deler. «An» betyr det å stå hos/å stå ved, og «erkjennelse» handler om å oppnå en forståelse. Det vil si det å lytte til det

innerste i oss mennesker, det som skaper sannhet, ærlighet eller mening (Espedal, 2010, s. 27).

Å anerkjenne er ikke noe vi nødvendigvis gjør, men det er også noe vi er. Det dreier seg ikke utelukkende om å gi positive tilbakemeldinger, men også om våre tanker, holdninger, handlinger og verdier (Espedal, 2010, s. 20).

Som kollegaer og ansatte kan vi jobbe med å ha tilnærming som bidrar til å øke andres identitet. Det handler om å finne ut hva som gir kollegaene våre god selvfølelse, selvtillit, selvrespekt og selvverd. Klarer vi dette, vil det både virke relasjonsbyggende og anerkjennende (Espedal, 2010, s. 30).

Små handlinger som positive tilbakemeldinger, et smil, eller en tommel opp, bidrar til hvordan vi har det på arbeidsplassen. En ting er at det på jobb skal dreie seg om det praktiske, resultat- og måloppnåelse, men en annen ting er at det også i stor grad dreier seg utvikling og vedlikehold av sosiale og mellommenneskelige relasjoner (Houge, 2020). Det uttales at arbeidsmoral og produktivitet ikke bare påvirkes av oppgaverelaterte aktiviteter, men også av hvordan man omgås og behandler hverandre (Houge, 2020). Når alt kommer til alt er det å søke anerkjennelse fra andre mennesker noe grunnleggende ved oss som individer, vi har et behov for bekreftelse (Espedal, 2010, ss. 31-35). Likevel er det viktig at de anerkjennende tilbakemeldingene er bygget på tillit, og de må være gitt med omtanke. Det er en forutsetning for at de skal kunne ha en effekt (Espedal, 2010, s. 46).

Kuvaas (2019) hevder at det å bli sett og anerkjent av andre, har en sammenheng med vår egen motivasjon til å bli sett og anerkjent, involvert og hørt, samt verdsatt. Det dreier seg om å ha gode og tillitsfulle relasjoner til sine kollegaer og leder. At de ansatte får tilbakemeldinger på, eller blir gitt en følelse av, at man spiller en rolle for og er en del av den bedriften man jobber for, er viktig. Det er også viktig for ansatte å ha en opplevelse av at det blir jobbet mot et mål den ansatte mener er viktig, og at jobben som gjøres er meningsfull.

2.4 Hva er et team, en gruppe?

For å kunne snakke om et team, eller en gruppe, vil det være nødvendig å teoretisere begrepet og å skape en kunnskapsramme. Å skulle finne opphavet til definisjonen av team er utfordrende. Mange har beskrevet det som en gruppe mennesker som jobber sammen mot et felles mål, hvor de er gjensidig avhengig av hverandres prestasjoner for å nå målet (Bjerkrheim, 2018). Store norske leksikon viser til «Team er en arbeidsgruppe; et lag» (Gundersen, 2021). I tråd med begrepsforklaring i kapittel 1.1.4, vil begrepet «gruppe» bli brukt.

Å være en del av en gruppe innebærer ofte at deltakerne har ulike og utfyllende egenskaper som setter dem sammen, i stand til å løse de oppgaver som blir gitt. Å arbeide i grupper kan være utfordrende, med tanke på den gjensidige avhengigheten til hverandre og at deltakerne i gruppen er ulike, med ulike kvaliteter. På den andre siden kan den enkeltes verdiforståelse påvirkes av sosiale grupper, særlig med tanke på at disse er viktige når det gjelder å ivareta behov for egen utvikling, sikkerhet og tilhørighet (Kirkhaug, 2018, s. 53).

2.4.1 Digitale grupper

Allerede mange år før pandemiens inntog, ble det spådd at digitale interaksjoner ville bli normen i mange organisasjoner. Mange bedrifter og organisasjoner etablerte en type digitale grupper for flere år siden (Mesmer-Magnus, DeChurch, Jimenez-Rodrigues, Wildman, & Shuffler, 2011, s. 223). Digitale grupper kjennetegnes ved at de ansatte er spredt ut over et geografisk område, og har begrenset med kontakt ansikt til ansikt (Dulebohn & Hock, 2017, s. 569).

I starten av 2020 hadde 8,9 prosent av ansatte med arbeidstidsavtale i Norge, også en avtale om at arbeidet kunne utføres i egen bolig, eller utenfor organisasjonens kontorsted (Horgen, 2021). Trenden med fjernarbeid og hjemmekontor, før 2020, var kanskje mest fremtredende utenfor landets grenser. I april 2020 presenterte Fafo et «faktaflak», hvor det kommer frem at omkring 80 prosent av de norske arbeidstakerne hadde fått arbeidssituasjonen vesentlig endret som følger av

koronasituasjonen. Pålegget om å jobbe hjemmefra var det vanligste (Nergaard, 2020).

På tross av at det finnes begrenset med erfaringer fra Norge, er det gjort noen pre-pandemi-erfaringer fra resten av verden. Virtuelt samarbeid blir også kalt den moderne realiteten. En av hovedforskjellene fra en gruppe på et kontor, og en digital gruppe, er kommunikasjonen (Nydegger & Nydegger, 2010, s. 71). Naturlig nok vil denne typen samarbeid medføre noen andre utfordringer enn samhandling fysisk på et kontor, ikke alle negative.

Dersom man sammenligner «ansikt til ansikt-gruppe» og digitale-grupper, vil gruppen som har en stor andel av virtuelt samarbeid ha en større mulighet for å reflektere rundt informasjonen som blir delt fra andre på gruppen, og på hvordan de skal respondere. Denne ekstra tiden man får, eksempelvis ved å svare på en e-post, gjør det mulig for den enkelte ansatte å behandle informasjonen på et dypere nivå, enn de ville gjort dersom de møttes ansikt-til-ansikt-møte (Mesmer-Magnus et al. 2011, ss. 214-216).

Erfaringer viser også at det er mer utfordrende å få digitale grupper til å fungere sammen, enn å få vanlige grupper til å jobbe og kommunisere sammen. Det sies å være en nødvendighet for ansatte i ulike organisasjoner å holde kontakten regelmessig. Det kan sees som at det i større grad er vanskeligere å klare å holde kontakten digitalt, selv med forbedret IKT (Nydegger & Nydegger, 2010, s. 69). Ansatte eksisterer ikke i et vakuum der hvor de jobber, de fleste trenger samspill og interaksjon med kollegaer (Skårderud, 2014). Hvordan ansatte presterer på jobb er ikke bare avhengig av hvordan de ansatte har det på hjemmekontor, men også hvordan de andre ansatte som vedkommende skal samarbeide med har det (Van Der Lippe & Zoltán, 2019, s. 73). Et viktig aspekt for grupper som ikke møtes så ofte er tillit, dette kommer av at den manglende sosiale interaksjonen og de ikke-verbale signalene blir utfordringer. Det er viktig for de digitale gruppene at de opplever både samhold og tilknytning (Nydegger & Nydegger, 2010, s. 72).

Funn viser også at det er viktig å ta i betraktning at ansatte påvirker hverandre, og at det er etablert kultur for hvordan de bruker hverandres kunnskap og ferdigheter. Ansatte produserer bedre når deres kollegaer ikke er på hjemmekontor, fordi de er mer tilgjengelige. Dersom kollegaer ikke er øyeblikkelig tilgjengelig krever det

mer innsats fra den enkelte og for å få tilgang til den andres kunnskap og ferdigheter (Van Der Lippe & Zoltán, 2019, s. 73). Van Der Lippe & Zoltán (2019, s. 74) fant også i sin forskning belegg for å kunne si at ansatte er mest produktive, når det bare er en «hjemmedag» i uka.

Arbeidsplassen en arena for å være sosial. Dersom det skal være aktuelt med hjemmearbeid, er det viktig å finne den gunstige balansen mellom tilstedeværelse på kontoret og fjernarbeid (Van Der Lippe & Zoltán, 2019, s. 75). Dersom tillit, samhold og jevnlig kontakt er etablert på arbeidsplassen, vil dette øke sannsynligheten for at de ansatte aksepterer og liker hverandre. Det er også sannsynlig at tillit og samhold bidrar til å undertrykke den mulige følelsen av isolasjon og ensomhet, og gir en følelse av å være en del av en gruppe (Nydegger & Nydegger, 2010, s. 72).

For at digitale grupper skal fungere er det viktig at det legges til rette for uformelle samtaler, spørsmål og diskusjoner blant de ansatte. Det anbefales at det settes av tid til å forbedre kvaliteten på den digitale interaksjonen de ansatte har seg imellom. Dersom de ansatte opplever en helhetlig mening med arbeidet, er det større sannsynlighet for at det vil fungere. Det uttales at det kan være krevende å få de ansatte til å delta digitalt, og til å føle seg som en del av gruppen, men at det vil være nødvendig. Dette kan løses ved jevnlige og hyppige innsjekker hos de ansatte, for å kompensere for fraværet av fysiske møter (Nydegger & Nydegger, 2010, s. 77).

Essensen av dette er at litteraturen fremmer det faktum at det å jobbe fra hverandre kan gi utfordringer. Forskningsstudien min har som utgangspunkt at denne måten å jobbe på ikke er planlagt, eller et strategisk trekk, men noe både organisasjonen og den enkelte medarbeider er blitt kastet ut i. Kunnskap om digitalt samarbeid blir i seg selv interessant fordi det vil kunne belyse de funn som kommer frem i denne forskningsstudien.

2.4.2 Fallgruver i virtuelt samarbeid/hjemmekontor

Kriser og digital fremgang har gjennom tidene påvirket hverandre, når det kommer til endringer i måten å jobbe på. Kriser krever utvikling. Virtuelle grupper har utviklet seg til et punkt hvor digital samhandling er en naturlig måte å jobbe på. Det er effektivt og det kan føre til samhold (Gorro-Abarca, Palos-Sanzhez, & Aguayo-Camacho, 2021, ss. 1-20).

Digital samhandling og fjernkontor er ikke bare positivt, det kan også ha negative aspekter ved seg. Sosial og profesjonell isolasjon kan være et resultat, noe som fører til at den ansatte yter mindre og kan få laber mental helse (Van Der Lippe & Zoltán, 2019, ss. 74-75). Tillit er ofte et fragilt aspekt hos en virtuell gruppe, dette kommer av at det er begrensede muligheter for å bygge relasjoner med andre ansatte. Dersom man ikke kjenner kollegaen sin, vil det være større sannsynlighet for at man har en dårligere oppfatning av kollegaens kompetanse, og vil ha mindre tillit til den kollegaen man bare har møtt via IKT (Nydegger & Nydegger, 2010, s. 75). Videre er det sannsynlig at ansatte på et eller annet tidspunkt vil føle seg avkoblet fra organisasjonen, og på den måten ikke lengre er en del av fellesskapet (Reyes, Luna, & Salas, 2021, s. 2). En del av utfordringene kan være at det ikke settes av tilstrekkelig med møter mellom kollegaer. Dette gjør det utfordrende å etablere positive relasjoner mellom de ansatte, og på den måten kan det være utfordrende å skape et engasjement i gruppen. Når de ansatte er engasjert, blir de også mer selvstendige og kommunikasjonene bedres (Reyes, Luna, & Salas, 2021, s. 2).

Andre utfordringer er at det kan påvirke balansen mellom jobb og privatliv. Noen vil ta det med ro, og tenke at hjemmekontor blir litt som å ha ferie, andre vil miste begrepet om tid, og strekke arbeidsdagene utover normert arbeidstid og hva som ansees for å være helsefremmende (Reyes, Luna, & Salas, 2021, s. 1).

Hjemmekontor kan også føre til at ansatte ikke får de umiddelbare tilbakemeldingene de ønsker og trenger på oppgaver de utfører. De fleste har et behov for å bli anerkjent for den jobben de gjør, dette bidrar til at de opplever en økt entusiasme og at de er verdsatt på arbeidsplassen. Digital samhandling og møter vanskeliggjør denne typen anerkjennelse, da særlig med tanke på at verbale og nonverbale signaler er fraværende (Reyes, Luna, & Salas, 2021, ss. 2-3).

På bakgrunn av dette kan digital samhandling med andre sees på som et komplekst og dynamisk fenomen. Det er i stadig utvikling, og det integreres raskt inn i måten vi arbeider på. Ved å holde fokus på utfordringene, kan vi som fleksible individer opprettholde et godt samarbeid med andre ansatte (Reyes, Luna, & Salas, 2021, s. 4).

Summen av et psykososialt arbeidsmiljø, kommunikasjon, relasjoner og grupper danner et fundament for å forstå funnene i analysen. På den ene siden dreier det seg om menneskelige behov, og på den andre siden dreier det seg om betydningen av relasjoner, digitale grupper og digitalt samarbeid.

3. Metode

Pålegget om hjemmekontor tok fra meg kontrollen over egen arbeidssituasjon og arbeidshverdag. Det er legitimt å tenke at denne opplevelsen har farget meg i arbeidet med studien, men det er mer passende å si at den har inspirert meg til å gå inn i utfordringene og problematikken.

Refleksivitet, relevans og validitet danner grunnlaget for studien. Mine forutsetninger og rammer for tolkninger utgjør refleksiviteten. Relevansen dreier seg om hvordan den ervervede kunnskapen i studien kan brukes, og validiteten vil dreie seg om hva som kommer ut av oppgaven (Malterud, 2021, s. 18).

Arbeidet med datainnsamlingen har vært preget av nysgjerrighet og interesse. Kapitlet tar for seg metodebruken i studien, hvilke valg som er tatt, og hvordan dette påvirker studien. For å kunne belyse metodebruk vil jeg sette søkelys på hvorfor de ulike valgene er tatt, fremfor å vise til hvilke andre metoder som kunne blitt brukt. Jeg vil også reflektere rundt etiske overveielser og begrensninger.

3.1 Forskningstilnærmingen og valg av metode

Det var et mål å ha en mest mulig åpen og induktiv tilnærming til forskningsoppgaven (Tranøy, 2019). Gjennomføringen av studien ble planlagt med et ønske om å forstå, og lære mer. Jeg ville få mer kunnskap om, og dypere innsikt, i hvordan den pågående pandemien har endret kontakten mellom de ansatte. Til forskjell fra selvbekreftende påstander og tilfeldige inntrykk, er vitenskapelig kunnskap et resultat av kritisk og systematisk refleksjon (Malterud, 2021, s. 17). Min subjektivitet var, og er, tilstedeværende i forskningsprosjektet, som et medvirkende og sentralt redskap. Det må legges til grunn at verden vil bli oppfattet ut fra hvilket ståsted den enkelte av oss har. Ved å trekke konklusjoner fra enkeltstående, og over til de allmenne konklusjoner vil vi ha en induktiv tilnærming til stoffet (Malterud, 2021, s. 27). Som ansatt i offentlig sektor ble overgangen til den hel-digitale hverdagen stor. Det var på noen områder tilrettelagt for digitalt arbeid, men jeg opplevde det som mer av praktisk art enn

noe annet. Min arbeidshverdag var på ingen måte rigget for at alt samarbeidet og samhandlingen skulle være digital. Dette er noe av grunnlaget for valg av tema og for at jeg har en nysgjerrighet med tanke på hva jeg kunne få ut av data. Jeg har egne erfaringer rundt hjemmekontor, som så mange andre, men det er også en øvelse å distansere meg fra egne opplevelser, slik at jeg på den måten kan bruke informantenes erfaringer, altså mine funn, opp mot teorien.

Da nedstengingen av Norge ble et faktum, og en stor del av befolkningen ble sendt hjem, bet jeg meg merke i at få, eller tilnærmet ingen, hadde muligheter til å forberede seg på den nye arbeidshverdagen. Koronakommisjonen har i ettertid fastslått at regjeringen var blitt advart om en pandemi, men de var likevel ikke godt nok forberedt da det ble erklært en pandemi. Kommisjonen har i ettertid også uttalt at nedstengingen av landet var grunnlovsstridig (Kvinnesland, 2021).

Oppstarten, høsten 2021, av masterskrivingen ble preget av tvil og usikkerhet, jeg var i tvil om oppgaven lengre ville ha relevans. Samfunnet var ganske åpent igjen, mange bedrifter hadde sine ansatte tilbake ved kontorpulten flere ganger i uka. Jeg oppfattet en forsiktig optimisme og en etterlenget normalitet i hverdagen. På tross av dette var ikke alt som det skulle være, det ble uttalt at det var en overveiende fare for at vi skulle få et nytt inntog av Covid-19, i form av ulike mutanter. Denne usikkerheten ble et argument og en pådriver for å jobbe videre med avhandlingen.

Regjeringen Støre gjeninnførte tiltak for å begrense smitten i samfunnet den 13.12.21, og skrev i pressemeldingen: «Alle som kan ha hjemmekontor, skal ha hjemmekontor» (Statsministerens kontor, 2021). Dette skjedde elleve dager etter at Oslo Kommune anbefalte hjemmekontor (Oslo Kommune, 2021). Det ble tydelig at hjemmekontor fortsatt var et brennhett tema, mutasjonene hadde gjort sitt inntog. Jeg ville ha et godt og aktuelt grunnlag for å skape en forståelse av hvordan det er å ha helt, eller delvis, påtvunget hjemmekontor.

Ved å bruke kvalitativ forskningsmetode, ville jeg kunne få empirisk data, som svarte til informantenes erfaringer og opplevelser (Malterud, 2021, s. 42). Bruken av åpne spørsmål ville bidra til å begripe hvordan informantenes arbeidshverdag var, sett i lys av de kommunikative og interaktive aspektene (Malterud, 2021, s. 35). Det som kjennetegner kvalitative studier er at de i hovedsak fokuserer på relativt få informanter (Patton, 2002, s. 230). «Det kvalitative utvalg skal sikre at

ulike respondenter, situasjoner, prosesser og sammenhenger er med i utvalget. Forskeren leter etter visse typer av begivenheter, ikke etter deres hyppighet», beskriver Holter (1996, s. 13). Hvordan vi oppfatter verden og virkeligheten kalles ontologi, der hvor epistemologi som kjent handler om utvikling av kunnskap om virkeligheten og verden. Hvordan vi oppfatter verden er avhengig av hva vi anser for å være aktuelle, gyldige og relevante måter å se på verden på (Malterud, 2021, ss. 27-28).

Etter å ha gjennomført intervjuene (se kapittel 3.1.1 - 3.1.4) i desember 2021, hadde jeg et godt grunnlag for å kunne gjennomføre analyser og etablere funn. Jeg hadde i løpet av intervjuene hatt søkelys på å få med informantenes subjektive erfaringer og bevissthet, i et fenomenologisk perspektiv. Persepsjoner og kroppserfaringer har en plass i fenomenologien, målet var at fenomenet skulle beskrives så nøyaktig som mulig (Malterud, 2021, s. 28). Det ble tydelig at det var noen tema som var mer fremtreende enn andre, eksempelvis samhandling og kommunikasjon.

Det er sannsynlig at jeg er blitt noe farget underveis i innsamlingen av datamaterialet. På tross av at jeg har hatt en hermeneutisk tilnærming til oppgaven, hvor tolkninger av meninger i menneskelige uttrykk er et utgangspunkt for forståelsen, har jeg tilstrebet å innhente informantenes opplevelse av hverdagen sin. Jeg har brukt den hermeneutiske forforståelsen, og lagt vekt på forholdet mellom deler og helhet, samt betydningen mellom selvrefleksjon og kontekst (Malterud, 2021, s. 28). Dersom vi ser på de avhengige og de uavhengige variablene, vil det være naturlig å tenke at de ansatte er de avhengige variablene, og pandemien og dens endringer er de uavhengige variablene.

3.1.1 Intervjuundersøkelsens syv faser

Under arbeidet med intervjuene har jeg brukt Kvale og Brinkmann (2021, s. 137) sin oversikt over intervjuundersøkelsens syv faser som en mal og rettesnor i arbeidet.

I den første fasen, **tematisering**, har jeg formulert et mål med undersøkelsen. Jeg har prøvd å formulere «hvorfor-» og «hva-spørsmålene», før jeg stilte meg selv spørsmålet om «hvordan» og på bakgrunn av dette planla metoden. Den neste fasen er **planlegging**. Jeg har forberedt intervjuene, og jeg har reflektert over og tatt etiske overveielser. Den tredje fasen er **intervjuene**, som ble utført ved hjelp av en intervjuguide (se vedlegg B). Umiddelbart etter intervjuene **transkriberte** jeg intervjumaterialet. Jeg gjorde materialet klart for analyse. Med bakgrunn i studiens formål, valgte jeg en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming i **analysen**. Ved å undersøke funnernes generaliserbare egenskaper, pålitelighet og validitet ble funnene ansett for å være **verifisert**. Fase sju er selve **rapporteringen**, forsøkt formidlet i en form som overholder vitenskapelige kriterier, tar hensyn til studiens etiske sider, og har resultert i et lesbart produkt.

3.1.2 Gjennomføring av intervjuene

I arbeidet med å konkretisere problemstillingen, reflekterte jeg over hvem jeg hadde et ønske om å intervju. Utviklingen av en konkret problemstilling og hvem jeg ønsket å intervju, var en dynamisk prosess som påvirket hverandre. Fra å tenke et gjensidig ansatt – leder fokus, ble det til et rent ansatt – ansatt fokus. Tanken bak var å kunne se på hvordan pandemien endret kontakten mellom ansatte, og jeg landet på at dette dreide seg om mennesker og ikke deres stillinger.

Ved å inkludere både offentlige og private organisasjoner ville jeg ha muligheten til å inkludere eventuelle ulikheter inn i studien, dersom jeg fant grunnlag for dette. Organisasjonsformen ble ikke satt som utvalgs-kriterium.

Som følge av regjeringens nedstenging av samfunnet (Regjeringen, 2021), fikk ikke informantene i studien lengre mulighet til å møte fysisk på jobb. Det ble

videre anmodet om at hver enkelt skulle ha færrest mulig sosiale kontakter utover egen familie. Denne begrensningen gjorde at intervjuene måtte gjennomføres elektronisk, en situasjon som for min del ikke var optimal, da jeg hadde hatt et håp om å kunne observere informantene i sin helhet når jeg intervjuet dem. På den måten ville jeg også lettere kunne se kroppsspråk og ha en opplevelse av å kunne stille relevante oppfølgingsspørsmål basert på responsen jeg fikk. Som en hybridløsning ble alle intervjuene gjennomført digitalt, hvor begge parter hadde både mikrofon og bilde, både Teams, FaceTime og videosamtale på Facebook Messenger ble brukt. Opptakene ble gjort med en lydopptaker, og oppbevart i henhold til GDPR. Lydfilene inneholdt ikke informasjon som intervjuobjektens navn eller arbeidssted. Uttalt mål fra min side var at intervjuobjektene skulle føle seg både trygg og komfortabel (Hesse-Biber & Leavy, 2011, s. 99).

Før alle intervjuene startet, fikk informantene informasjon om studien. Det ble det satt rammer rundt forventet tidsbruk, åpnet for at de når som helst kunne trekke samtykke. Informantene fikk informasjon om at studien ikke har som mål å evaluere kunnskap, evner eller innsats, ei heller å avsløre noe eller noen på noen måte. Formålet ved studien var å se på hvordan pandemien endret kontakten mellom de ansatte i en hverdag som plutselig ble preget av digital kommunikasjon.

Alle jeg intervjuet signerte, digitalt, på samtykkeskjema (se vedlegg A), og uttalte at det var greit at intervjuene ble tatt opp. Intervjuene hadde en varighet på mellom 35 og 50 minutter (Hesse-Biber & Leavy, 2011, s. 99), og det ble i tillegg til lydopptak, tatt notater.

Alle intervjuene startet med litt lett snakk som ikke nødvendigvis var relevant for intervjuet, før det etter noen minutter ble ledet inn mot spørsmål i intervjuguiden. I intervjusituasjonen hadde jeg et ønske om å etablere et samspill og en interaksjon med de jeg intervjuet, og på den måten konstruere kunnskapen (Hesse-Biber & Leavy, 2011, ss. 99-109). Ved å gjennomføre et semistrukturert intervju, som bygger på et sett med spørsmål, lot jeg samtalene gå løst videre med spørsmålene i intervjuguiden som fundament. På den måten fikk informanten mulighet til å snakke om det som opplevdes som viktig og interessant for vedkommende (Hesse-Biber & Leavy, 2011, s. 102). På bakgrunn av dette kunne

jeg følge opp svarene, enten ved å be om utdypende kommentarer, be om ytterligere forklaring eller velge å gå videre. I tråd med Hesse-Biber & Leavy (2011, s. 124) brukte jeg noe av informasjonen jeg fikk i ett intervju, til oppfølgingsspørsmål i senere intervjuer, uten at det medførte store endringer i hverken temaene jeg spurte om, eller endringer i oppgaven. Ved å etablere en prosess som innebærer åpne spørsmål, lytte til svar og å være i en dialog, kunne jeg som intervjuer oppleve at informanten kom med mer utdypende informasjon og flere refleksjoner enn bare sin egen historie. Jeg opplevde dette som positivt og det bidro til at både intervjuobjekt og jeg som intervjuer fikk litt videre perspektiv på det som ble sagt, og informantens opplevelse av situasjonen (Hesse-Biber & Leavy, 2011, s. 109).

3.1.3 Transkriberingen

For å kunne gjengi det som ble sagt i intervjuene så nøyaktig som mulig, valgte jeg å transkribere intervjuene umiddelbart etter at de var utført. Det vil ifølge Kvale & Brinkmann (2012, s. 186) alltid være rom for fortolkninger i denne prosessen, og det er ikke nødvendigvis ukomplisert. Forskjellen mellom vårt talespråk og nedfelte tekster kan skape utfordringer. Jeg valgte i min transkribering også å ta med lydspråk, som eksempelvis latter og sukk (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 208). Samtalen som skjedde mellom intervjuobjektene og meg blir abstrahert og fiksert i skriftlig form, det er også dette som legges til grunn for de empiriske dataene i studien. Ved å transkribere umiddelbart etter intervjuene, ble det også lettere å ikke fortolke informantenes tilbakemeldinger. Etter intervjuene satt jeg med rådata som tilsvarte i overkant av 70 maskinskrevne a4 sider.

3.1.4 Analysen

Det blir anbefalt at en analyse av dataene starter umiddelbart etter at de blir innhentet (Hesse-Biber & Leavy, 2011, s. 123). Dette ble for meg noe som skjedde naturlig. Tankeprosessene rundt likhetstrekk og ikke likhetstrekk i de ulike intervjuene, startet omtrent i det hvert enkelt intervju var ferdig. Jeg finner i mine analyser og transkriberingsnotater, at jeg viser til at ulike informanter har sagt det samme.

Et mål med oppgaven har vært å kontinuerlig være refleksiv. Å utfordre egne tanker og ideer, og å være villig til å forkaste egne tanker og fordommer har vært i fokus gjennom hele oppgaven (Malterud, 2021, s. 19).

Jeg leste intervjuene mange ganger for å bli fortrolig med den informasjon jeg fikk, og jeg dannet meg et helhetsbilde (Braun & Clarke, 2006, s. 87). På bakgrunn av dette, lagde jeg et system for koding (Braun & Clarke, 2006, s. 88).

Ved å systematisk bearbeide alle intervjuene, og det materialet jeg hadde, kunne jeg avdekke både ulikheter og likheter. Jeg fant sammenfallende tendenser, og jeg lette etter meninger, opplevelser og eventuelle sprikende funn (Braun & Clarke, 2006, s. 87). Eksempelvis er det funn som sier at opplevelsen av å sitte hjemme å jobbe ikke var så forskjellig fra det å sitte fysisk på kontoret, samtidig som jeg også fant funn som viser til at opplevelsen av å sitte hjemme var mindre positiv, og at det ble en utfordrende situasjon. Det ble søkt etter tematikk i funnene, de ble sortert etter temaer og gitt arbeidstitler (Braun & Clarke, 2006, s. 92). I etterkant av dette ble dataene tolket for å finne mønstre, identifisere dem og se betydningen av dem sammen med teoretiske perspektiver (Malterud, 2021, s. 43), og forskningsrapporten ble etter hvert laget (Hesse-Biber & Leavy, 2011, s. 317; Braun & Clarke, 2006, s. 93).

3.2 Informantene

Smittetrykket økte på senhøsten og vinteren 2021. Regjeringens håndtering av pandemien gikk fra påbud om hjemmekontor, til muligheter for å komme tilbake på kontoret (med restriksjoner på antall og avstand), før det igjen ble påbud om hjemmekontor i desember 2021 (Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS), 2022). Dette førte, for min del, til at andelen mulige informanter økte. Intervjuene ble gjennomført etter at det ble gjeninnført påbud om hjemmekontor i desember 2021. En av forutsetningene for å delta på studien var at informantene hadde et ansettelsesforhold i ulike bedrifter eller organisasjoner hvis kontorer var i eller i umiddelbar nærhet av Oslo. På den måten har alle informantene vært omfattet av de samme anbefalingene og påbudene, i de samme periodene. Felles for informantene var også at de alle hadde en kontorjobb, og at de alle opprinnelig satt i en form for åpent kontorlandskap, sammen med flere kollegaer.

Fem kvinner og en mann har bidratt til forskningen. Det ble ikke lagt føringer på hvilken type organisasjoner eller bedrifter de skulle være ansatt i. De har det til felles at de sitter på en eller annen form for hjemme-/fjernkontor, adskilt fra sine kollegaer når intervjuene gjennomføres. Tre av informantene jobber i offentlig sektor, og tre jobber i privat sektor. Det ble ikke stilt krav om størrelsen på bedriften, men alle var minimum seks stykker på gruppen. Dette var ikke et utvalgs-kriterium i seg selv, men noe som kom frem som en tilfeldighet. Alle informantene har fast ansettelse og var ansatt før pandemien var et faktum. De jobbet alle i etablerte grupper. Informantene hadde mellom tre og tretten års erfaring fra sine arbeidsplasser, da det ble gjennomført intervju. For å kunne anonymisere informantenes svar, er alle sitater og tilbakemeldinger gjengitt i «hun-form», da det ikke oppleves som om informantenes kjønn er av nevneverdig betydning.

På grunn av studiens omfang, vurderte jeg at det var verdifullt å få informanter som ikke hadde personalansvar. Det var under vurdering å intervju leder og ansatte i samme bedrift, på denne måten ville jeg kunne sette funn opp mot hverandre, og på bakgrunn av dette skape en diskurs. Etter lengre overveielser,

samt refleksjon rundt hva som praktisk ville la seg gjennomføre, ble det ansett som å være positivt å heller ha flere informanter. Oppgaven ville i seg selv dreie seg om kommunikasjon og relasjon mellom ansatte, det opplevdes derfor som irrelevant å skulle sette ansatt/leder opp mot hverandre. Dette ville, etter mitt skjønn, ha bidratt til å endre oppgavens karakter.

For å finne informantene la jeg blant annet ut en forespørsel på en alumni side på Facebook. Aluminisiden tilhører CoachTeam AS, og ble opprettet i november 2008. Denne siden ble valgt da den har et bredt spekter av medlemmer med ulik bakgrunn, og det ville være sannsynlig at en eller flere «kjente noen som kjente noen», uten at de hadde tilknytning til meg. Siden hadde per 13.12.2021 454 medlemmer. Jeg spurte også kollegaer i Oslo Kommune om de kjente mulige intervjuobjekter. Intensjonen var at jeg på denne måten kunne finne informanter som hadde erfaring med hjemmekontor, ved hjelp av «snøball-metoden».

Prosessen startet med at jeg stilte spørsmål om hvem som hadde erfaring med temaet, «har du ...» eller «hvem bør jeg snakke med ...». På denne måten ble snøballen større og større og jeg akkumulerte flere informanter (Patton, 2002, s. 237). Dette førte til at jeg satt igjen med seks informanter, samt at jeg hadde en ekstra informant tilgjengelig ved behov. To av informantene ble for øvrig anbefalt av flere. Dette kan anses for å være ekstra verdifulle kilder til informasjon (Patton, 2002, s. 237). Informantene hadde alle refleksjoner om hvordan det er å være adskilt fra kollegaer og digital samhandling, det ble ikke gitt føringer på hvilken periode av pandemien de skulle reflektere tilbake til. Denne formen for utvelgelse kan ha ført til at jeg traff informanter som mer negative erfaringer enn positive, og at de meldte seg for å få utløp for frustrasjon. Dog er dette bare antakelser, og vil ikke kunne besvares eller utdypes utover at det reflekteres over at det er en mulighet.

3.3 Søknadsprosessen

Søknaden ble sendt inn til Norsk Senter for Forskningsdata (NSD), 12.10.2021 og godkjent 18.10.2021. NSD anbefalte meg at jeg gikk utenfor egen arbeidsplass, da jeg opplyste i søknad at jeg blant annet ville benytte meg av nettverk som ansatt i

offentlig sektor. Dette var noe uklar formulering fra min side, da min intensjon var å bruke nettverk til finne noen aktuelle kandidater blant Oslo Kommunes 52 000 ansatte, ikke å finne informanter ansatt på samme arbeidssted som meg. Videre ble viktigheten av at det ikke skulle komme frem taushetsbelagte eller opplysninger kunne identifisere tredjepersoner under intervjuet, presisert. Alle informantene har lest og samtykket til studien, videre vil det ikke være av interesse av hvilken organisasjon de respektive informanter er ansatt i. Anonymitet var en forutsetning.

3.4 Litteratursøk

Biblioteket ved Høgskolen i Østfold og OsloMet har vært behjelpelig med utlån og anskaffelser av bøker og artikler. Det er foretatt hyppige søk etter ulike artikler om pålagt hjemmekontor i løpet av det siste året, da det stadig kommer nye publiseringer. Jeg opplever at det ved pålagt hjemmearbeid dreier seg om endringer i premisser for kontakten, i relasjonen, og det er i så måte dette jeg har vært på utkikk etter i litteratursøkene.

3.5 Ethiske overveielser og min rolle som intervjuer

Som forsker vil det være uhensiktsmessig å benekte min egen rolle i forskningen, og å tenke at jeg blir en usynlig og uvirksom del av prosessen hvor materialet kommer fra. Jeg har utviklet meg underveis i prosessen og jeg har forbedret spørsmålene, slik at de data jeg har fått inn ikke har forsterket eller bekreftet mine egne meninger. Jeg er kjent med at dersom jeg ikke er bevisst på dette vil kunnskapens gyldighet og pålitelighet begrenses (Malterud, 2021, s. 42).

Det har også vært uttalt, og jevnlig reflektert over, at også jeg som arbeidstaker har vært påvirket av pandemien og har egne erfaringer fra hjemmekontor. Jeg har også kollegaer som har erfaringer med hjemmekontor. Det har vært en umulig oppgave å ha «helt blanke ark», men den erfaringen jeg har, og hva mine kollegaer har erfart, er blitt brukt til å lage spørsmål til informantene, og har

bidratt til å lete etter ytterligere relevant informasjon og lignende. Det har vært en intensjon og et mål å holde egne meninger utenfor.

Det er også tilstrebet at det ikke ble stilt ledende spørsmål, eller brukt spørsmål som kan oppfattes som anklagende, såkalte «hvorfor-spørsmål». Ved å undre, stille åpne, kritiske og utdypende spørsmål, var målet å få en oppriktig og ektefølt forståelse av hva informanten tenkte om temaet. Intervjuet ville være en arena hvor jeg fikk innsikt i informantens opplevelser rundt de ulike spørsmålene. Den kunnskap som lages i samtalerelasjonen er kontekstuell, fortellende, pragmatisk og språklig. Kvale og Brinkmann (2021, s. 37) uttrykker at noen ser på det kvalitative intervjuet som en mulighet til å lure fram meninger fra informantenes indre. Dette vil føre til at validiteten på intervjuet, funn og analyse forringes. Jeg jobbet for å tilstrebe en oppriktighet, uten fokus på riktig og galt, og på denne måten er funnene som kom ansett for å være genuine, samt ene og alene fra informantens side.

3.6 Oppgavens begrensninger

Dette er en studie med et begrenset omfang. En kvalitativ studie med bare seks informanter vil aldri kunne svare på hvordan arbeidshverdagen oppleves for alle arbeidstakerne på Østlandet i sin helhet. Det vil heller aldri kunne være helt sikkert at de informantene som ble brukt i studien er representative for arbeidstakere flest. Det kan være at de ansatte har vært preget av «dagen i dag», det kan være at deres svar er farget av at det ble innført nytt påbud om hjemmekontor 2. desember 2021 (Oslo Kommune, 2021), altså like i forkant av mine intervjuer. Det vil alltid være en mulighet at informantene fortalte det de trodde jeg var interessert i å høre, eller det som var «riktig» å si. Likevel vil jeg si at jeg fikk innblikk i seks ulike informanters hverdag, deres utfordringer og deres behov. Det kan gi en indikasjon på hvordan hjemmekontor oppleves for ansatte med påtvunget hjemmekontor.

4.0 Funn

I dette kapitlet skal jeg presentere funn og analyse av datamaterialet. Jeg vil aktivt benytte sitater fra intervjuene for å underbygge funn, dette vil også være et verktøy for å illustrere konkrete poeng. Kapitlet vil være bygget opp som følger: Jeg vil først presentere funn som dreier seg om faglige avklaringer, avstand og kontakt med kollegaer, herunder både faglige- og sosiale relasjoner, formell- og uformell kommunikasjon/kontakt. Jeg vil videre presentere funn som går på sosiale nettverk, fellesskap, tilhørighet, samt det å bli sett og anerkjent. Avslutningsvis vil det komme en oppsummering av kapitlet.

Basert på intervjuanalysen, er jeg av den oppfatning at problemstillingen kan besvares ved å se på hvordan intervjuobjektene opplever den nye hverdagen på hjemmekontor/hybridkontor, og hvordan kontakten med kollegaene er.

4.1 Faglig kontakt på Teams

Koronakommisjonen har etter nedstengingen fastslått at myndighetene visste at en pandemi var den mest sannsynlige nasjonale krisen, og med de mest negative konsekvensene. Likevel var ikke regjeringen forberedt da den omfattende og alvorlige covid-19 pandemien kom (Feratovic, Langved, & Magnussen, 2021).

Da intervjuene ble gjennomført hadde flere av informantene hatt noen dager med tilstedeværelse på kontoret, før det igjen ble gjennomført pålegg om hjemmekontor på Østlandet, i desember 2021. Informantene opplyser om at deres ledere i forkant av dette hadde uttrykt et ønske om at de skulle være så mye til stede på kontoret som mulig, for å kunne samles og samkjøres etter år med unntakstilstand og hjemmekontor.

4.1.1 Hjemmekontor

I likhet med daværende regjering, var ikke informantene forberedt på den nye hverdagen som brått kom, og på innvirkningen det hadde på både arbeidshverdagen og privatlivet. Da innføringen av hjemmekontor kom, var det få som hadde forutsetninger for å forstå hva ordning med hjemmekontor faktisk innebar.

Funn viser at overgangen for enkelte ikke er så stor. En av informantene uttrykker at hun opplever gjennomføring av arbeidshverdagen på hjemmekontoret som ganske lik den som var på kontoret. Hun forteller at hun vanligvis har valgt å sette seg så adskilt som mulig, fra sine kollegaer i det åpne kontorlandskapet. Hun uttrykker:

«Jeg er en type som trenger mye ro for å konsentrere meg, så jeg gjemmer meg veldig mye bort i en eller annen type stille krok hvor jeg kan sitte konsentrert å jobbe».

Dette kan naturlig nok være en av grunnene til at hun ikke opplever en stor endring i arbeidshverdagen, og gjennomføringen av den. Ut ifra dette utsagnet, er det mulig å tolke at det ikke er en markant endring i selve arbeidsoppgavene, på tross av at det endret hvor de fysisk jobbet. En annen informant uttrykker at hun mister pulsen på organisasjonen, noe som kan settes i sammenheng med at de nå er adskilte fra hverandre.

«Vi, og lederne, mister pulsen på organisasjonen. Det ville vært annerledes om vi var til stede alle sammen».

Det kan sees som at det uttrykkes et behov for tilstedeværelse for å kunne oppfatte hva som skjer i møte med andre ansatte, og hva som skjer på arbeidsplassen. Hun uttrykker at noe er annerledes og at det skiller seg fra hverdagen hvor de var sammen. Naturlig vil det kanskje tolkes som at de har to ulike behov og perspektiver på sin rolle og sine behov på arbeidsplassen. Dette kan kanskje gjenspeiles i hvordan hjemmekontorhverdagen blir oppfattet. De andre informantene har utsagn som støtter opp under at de opplever en markant endring

i hverdagen, på en eller annen måte. Det er derfor naturlig å kunne trekke slutninger om at pålegget om hjemmekontor påvirket informantene.

4.1.2 Teamsmøtene

Da nedstengingen kom og det teknologiske skiftet var et faktum, var det legitimt å tro at det var en krevende øvelse å løse alle ansatte inn i, og igjennom, den nye hverdagen. Ved å skulle digitalisere kontakten mellom leder/ansatte, samt ansatte/ansatte er det sannsynlig at usikkerheten rundt kravene, og forventningene til hvordan det skulle la seg gjennomføres, steg betraktelig.

Alle informantene forteller at de har jevnlige og planlagte fagmøter, også da det var hjemmekontor. Generelt sett dreier dette seg om gruppe-møter en gang i uka, allmøter omtrent en gang i måneden, møter med utvidet grupper omtrent hver 14. dag. Hvilke navn de enkelte arbeidsplasser har på de ulike møtene varierer fra arbeidsplass til arbeidsplass. Jeg opplever at de ulike gruppene har tilnærmet likt opplegg, men med små og ubetydelige nyanser.

Informantene sier at de gjennomfører jobb som før, men forteller at formen er noe endret. Det er flere som uttrykker at det er enkelt å gjennomføre denne typen møter. De sier at det er mindre rom for digresjoner og anekdoter. De møtene som tidligere gav rom for samhandling, blir nå brukt som informasjonsmøter.

«Det er enkelt å kommunisere på Teams, deilig å gå rett på sak».

Alle informantene gir uttrykk for at denne typen møter blir opplevd som rene informasjonsmøter, og det blir effektivisert ved at leder informerer om det som var på agendaen. Informantene forteller at det er lite rom for tilbakemeldinger i denne digitale settingen. Tilbakemeldinger blir mer eller mindre fraværende, og at på bakgrunn av manglende tilbakemeldinger og manglende gjensidige dialog blir Teamsmøtene opplevd som veldig effektive.

«Faglig sett er Teams fint, går rett på sak – det er jo fint jobbmessig.

Faglig sett blir de digitale møtene mye mer effektive. Det er ikke rom for noe annet, man bare gjør. Banker igjennom».

Funn viser også at det er en generell opplevelse av at det er en god tone på denne typen møter, men at det er en enetale fra leders side. Det blir også gitt uttrykk for at det er et rent faglig fokus, og at det er noe som fungerer, jobbmessig. Der hvor de som ansatte tidligere ville kommet med umiddelbar respons på det som blir sagt, er denne muligheten borte.

«Man gir den beskjeden man skal gi, så er man liksom ferdig. Så hele Teams-settingen blir veldig formell. Det er ikke rom for å avbryte hverandre».

Informantene sier at dette er effektivitet. Samtidig som de på den andre siden uttrykker at de mister muligheten til dialog. Det vil kreve en annen måte å lede møter på, og en annen form for planlegging dersom ansatte skal få komme med innspill, og at de ansatte skal bli med på møtene. Informantene uttrykker at de mister den spontane dialogen. Funn her viser at det som på den ene siden oppfattes som deilig og effektivt, også har en mindre positiv side.

«Hvis du sitter og må rekke opp hånden, så er det tre som har rukket opp hånden før deg, så kommer ditt poeng - så passer det ikke inn i diskusjonen i det hele tatt».

Dette kan føre til at ansatte opplever at de ikke blir sett og hørt. Spontaniteten blir borte, og arbeidsgiver får ikke lengre tilbakemelding på det som blir sagt. Ved at de ansatte må rekke opp den digitale hånden, kan det ta tid før de får ordet og det kan være at det snakkes om andre tema. Dette oppleves som negativt, og det bidrar til at de har et tidvis mindre fokus på det som blir sagt. De velger også å ikke be om ordet, dersom det ikke er noe absolutt vesentlig som må sies. Videre forteller informantene at det på denne typen møter kan være sekvenser som egentlig angår andre ansatte eller som gjelder spesifikke oppgaver. Informantene forteller at de da bruker tiden på å jobbe med andre oppgaver, samtidig som om de later som om de følger med. Dette ville de ikke gjort dersom det var fysiske møter.

Teams blir fremstilt som et effektivt verktøy for kommunikasjon, og et egnet verktøy for digitale møter. Likevel uttrykker informantene at det er mye verdifullt som skjer utenom møter, og at Teamsmøter i seg selv ofte blir preget av at det blir tatt raske avgjørelser. Dette understøttes av kommentarer som at informantene

mister samhandlingen utover agenda, og at de ikke får tilstrekkelig med informasjon. «[...] Dette har jeg ikke hørt noe om». Grunnlaget de ansatte vil ha for å sette seg inn i ulike saker blir opplevd som marginalt, da det uttrykkes at det gjentatte ganger er lite eller ingen informasjon sendes ut i forkant av de faste Teamsmøtene.

«Tenk deg da, på vei til og fra møte. Der skjer det mye verdifullt som man ikke tenker over før man ikke har det lengre».

Ved å ha samtaler på digitale plattformer, som Teams, skaper det også et rom som utelukker andre. Det kan begrense den umiddelbare inngripen fra andre kollegaer, som ikke er invitert inn i møtet, som også kanskje har informasjon å bidra med. På denne måten begrenses informasjonsflyten ytterligere. Dette understøtter det faktum at det er ligger mye informasjon i løs dialog, gruppen mister verdifull innsikt og kunnskap, dette i tillegg til at den enkelte har en opplevelse av å ikke bidra eller være delaktig. Dette har en dobbel negativ effekt for både den enkelte og gruppen. Organisasjonen vil, potensielt, i tillegg til at det er lite dialog rundt avgjørelser på digitale plattformer også kunne tape på at det ikke skapes diskusjoner rundt flere og bedre løsninger på utfordringer og hvordan arbeidsoppgaver skal løses.

I tillegg til at informantene forteller om at fagmøtene nå oppleves som effektiv enetale fra arbeidsgiver, er det også funn som viser at det er relevant informasjon som ikke når den enkelte, når det bare er digitale kanaler som brukes.

«Mister informasjon, får med meg mer på kontoret, det er jo sånn at vi mister mellompraten – korte og uformelle sekvenser knyttet til avklaringer oss imellom».

Funn viser at de digitale løsningene fører til at de informantene opplever at de mister informasjon på veien. Dette gir et bilde på hvor mye som blir sagt og delt muntlig, på og i de korte uformelle foraene.

«Det blir vanskeligere å få informasjon om hva som skjer. Mye blir tatt direkte i ledergruppa. Selv om vi har daglig kort møte og ukentlig litt større møte, så er det mange ting som ofte ble nevnt i forbifarta som nå blir borte. Jeg tror hun glemmer at det er viktig at vi vet».

I forlengelsen av dette viser funn at det også blir mer utfordrende for de ansatte å debattere og involvere seg i avgjørelser som blir tatt av arbeidsgiver. Det sees som om at det som tidligere var fagmøter med dialog, nå er informasjonsmøter, og at det er vanskeligere for de ansatte å bli med på diskusjonen, samt bli tatt med på råd og å være delaktig i beslutningene. Berikende og verdifull informasjon fra arbeidsgiver til arbeidstaker, og vice versa forsvinner. I forlengelsen av dette blir det også ytterligere utfordrende for de ansatte å opprettholde en dialog seg imellom. Det blir et opplevd usikkerhetsmoment rundt hvilken informasjon som faktisk er gitt til hvilke ansatte. Igjen viser funn viser at mye av informasjonen om hva som rører seg og foregår, ofte kommer igjennom den litt løse dialogen.

«Det blir en del avgjørelser som blir mer utilgjengelige for diskusjon. Det tas ting i ledergruppa, så blir det bare presentert. Det var litt mer uformelle diskusjoner rundt det før».

Ved at muligheten for å skape gode diskusjoner rundt enkelte avgjørelser blir mindre, så kan det tolkes som at denne typen møter og informasjonsflyt påvirker hele organisasjonen, ved at det ikke er rom for å få innspill i, og på prosesser. Det er grunn til å tro at noen ganger er det ansatte, med all sin fagkunnskap, som har den beste innsikten rundt hvordan enkelte oppgaver bør møtes og løses.

«Ledere får med seg det meste, mens ansatte kan bli litt mer «uæææ.. dette har jeg ikke hørt noe om»..».

Manglende informasjonsflyt påvirker hele beslutningsprosessen, viser funn fra studien. Når det ikke blir gitt informasjon, er det også vanskeligere å gi innspill til beslutningsprosesser, eller å debattere avgjørelser som påvirker de ansatte og deres arbeidsutførelse direkte.

Samlet sett sees det som om effektiviteten på denne typen møter har gått opp, samtidig som det går på bekostning av informantenes fokus, dersom det ikke er av relevans, og at de ikke kommer med tilbakemeldinger på det som kommer frem i møtet. Ut ifra informantenes utsagn, er det legitimt å tenke at det å bli tatt med på dialog med arbeidsgiver har en verdi. Funn viser at informantene vegrer seg for å ta ordet på enkelte digitale møter, og at de savner den lettfattelige, uformelle og litt løse stemningen på vei til og fra møter. Dette understøttes av forskning som viser at empati, fleksibilitet og kommunikasjonsferdigheter nå blir høyere verdsatt

blant ansatte, enn før hjemmekontoret (Haaland & Fyhn, 2021). Teams legger grunnlag for møtegjennomføring, men det er lite sannsynlig at det er et egnet rom for nettverksbygging og relasjonsdannelse.

4.1.3 Samhandlingen med kollegaene

Utfordringene med faglig samhandling på digitale plattformer er mange. I tillegg til at informantene uttrykker at de ikke lengre er like delaktige i sine fagmøter, skjer det også noe i dialogen mellom de ansatte og kunnskapsdelingen dem imellom.

Informantene gir uttrykk for at de ikke lenger bruker hverandre som faglig bistand, da terskelen for å ta kontakt er vesentlig høyere.

«Den kjappe avklaringen har endret seg. Du ser ikke folk, du må inn å bestille tid».

Der hvor de tidligere aktivt brukte hverandre, er de nå i større grad prisgitt seg selv og sin egen kunnskap. Informantene trekker i større og mindre grad frem at det er trygt å drøfte med kollegaer, og å bryne faglige ståsteder og posisjoner. De forteller om at de nå ikke lenger bruker hverandre for avklaringer og sparringspartnere, dette gjelder også saker som går mot kunder/brukere.

«Jeg liker å gjøre avklaringer basert på noe vi har diskutert. Det er sånn jeg lærer. Gjennom å erfare og diskutere med andre. Noen synes kanskje det er greit å lese en mail, men det synes ikke jeg».

Terskelen for å ta kontakt blir høyere, de opplever at det ikke er hensiktsmessig å bestille tid, og at de velger å ikke bruke skriftlig kommunikasjonsform, som e-post, da det tar lang tid å redegjøre for sak og å få med all informasjon. Informantene forteller at det gjøres i noen grad, men på langt nær så hyppig som da de satt sammen på kontoret.

«Diskusjoner er jo også utvikling, det er kjempespennende, det er noe vi mister når vi ikke kan være sammen alle på teamet».

Det vil på bakgrunn av dette være nærliggende å trekke slutninger om at informasjonsmøtene fra arbeidsgiver gir lite næring til vekst. At det i direkte interaksjon med kollegaer foregår mye faglig og relevant utvikling. Det er grunnlag for å trekke konklusjoner som går på at fysiske diskusjoner mellom ansatte er viktig, og nødvendig for informantene. Funn tyder på at når de ansatte ikke har et rom for diskusjon, er det også mindre rom for egen utvikling.

«Nå er det ikke sånn at jeg blir pushet av kollegaer, nå lærer jeg ikke av å lytte til andre. Man blir mer pusha av hverandre når man sitter på kontoret, enn når det er hjemmekontor. Da sitter man jo alene, uten å kunne få tilbakemeldinger på om samtalen var god eller dårlig».

Funn i denne undersøkelsen viser at den opplevelsen informantene nå sitter med, er at det er høyere terskel for å ta kontakt med kollegaer på digitale plattformer. Konsekvensen av dette er at informantene flere ganger velger å ikke ta kontakt med kollegaer i gitte situasjoner, som det ellers ville vært naturlig å ta kontakt i. Dette kan igjen føre til at gode diskusjoner utgår, noe som igjen kan hindre kunnskapsdeling og vekst.

En av de tingene informantene savner er den umiddelbare responsen de får fra sine kollegaer. Det er vanskeligere å utfordre hverandre, samt tilpasse seg i forhold til hverandre på Teamsmøtene. Informantene er unisone når de trekker frem at det i stor grad dreier seg om at bare en kan snakke omgangen. Dersom flere snakker samtidig, ler, eller kommer med andre lyder, blir dette «støy på linja» og man mister det som blir sagt. Det oppleves som utfordrende.

«Når vi møtes er det humor. Du har kjappe replikker, du kan snakke med flere samtidig, du får med deg hva alle sier – selv om de prater i munnen på hverandre, og det er mulig å komme med tilbakemeldinger».

Informantene uttrykker en opplevelse av at det er tungt å ha denne typen kommunikasjon på Teams. De forteller at det er blitt mindre og mindre av de forsøkene enkelte har hatt på å slå på mikrofonen og respondere på det som blir sagt. De uttrykker at den muligheten som finnes ved at flere snakker samtidig er noe de savner, og som de opplever som noe verdifullt.

*«Når man sitter på et møterom, ovenfor mennesker, da kan du si sånn
«hva mente du nå.. dette er litt rart å si ...» det kan du si, fordi du har et
glimt i øyet. Glimt i øyet synes ikke på Teams. Jeg har bitt i meg mye mer,
enn om de var her ...»*

Informanten refererer til at de verbale og non-verbale tilbakemeldingene i større eller mindre grad blir borte. Digitale plattformer skaper et fravær av muligheten til å kunne være uenige. Informantene forteller at det er lettere å tolke hverandre negativt, fordi det ikke flyter som det gjør ansikt til ansikt. Samtalene på digitale plattformer «mister noe av livligheten», forteller en informant. Informantene viser til at det er utfordrende å ikke se hvordan kollegaene i gruppen responderer. Dette kan ha en naturlig sammenheng med at de IKT løsninger som finnes i dag gjør det utfordrende å kommunisere samtidig, at det på bakgrunn av dette er nødvendig at å vente på tur og at dersom flere snakker eller lager lyd samtidig vil den digitale lyden forsvinne hos andre.

*«Vi må snakke s a k t e og t y d e l i g [min fonttilpassing til hva
informanten uttrykte], slik at alle får det med seg, så må vi vente fordi
noen lagger.. Det er typisk».*

Informantene sier at på tross av at Teams er mer effektivt som informasjonskanal, går dialogen tregere. Funn viser at det bidrar til å skape avstand. En informant trekker frem at det er blitt lavere tålmodighetsterskel på noen av de digitale møtene.

*«[...] Så kjenner jeg at folk har litt lavere bull-shit-terskel. Det skal litt
mindre til før folk «snapper tilbake».*

Selv om mine informanter peker på økt effektivitet i møter på Teams, som vist i kapittel 4.1.2, er de også opptatt av å formidle budskap til hverandre på en god måte. Informantene forteller at det er vanskelig å kunne uttrykke uenigheter i fora der hvor det er bare er mulig at en og en snakker, og i fora som fjerner fysiske aspekter, som for eksempel glimt i øyet.

*«Jeg er ikke like direkte på Teams, merker jeg, som jeg er når jeg møter og
sitter ansikt til ansikt med folk på et møterom. Da er jeg mye mer direkte».*

De forteller at det lettere kan bli misforståelser, og det skaper mindre handlingsrom for de ansatte. De blir mer vår på hva de sier og hvordan de ter seg i møte med sine kollegaer. Informantene viser også til at det er utfordrende med mange deltakere i et Teamsmøte, og at de velger å ikke respondere på det som blir sagt.

«Digitaliseringen, vi mister en dimensjon i kommunikasjonene, mangler et mellommenneskelig aspekt. Jeg mister mye informasjon om kroppsspråk, atmosfære og stemning på Teams».

Digitalisering og IKT kan se ut til å vanskeliggjøre gode samhandlinger. Det er ikke gitt at alle digitale møter er like vanskelige, men informantene forteller om at det er utfordringer, og jo flere som deltar i ulike møter, jo større blir problemene. Mine informanter snakker også om at det ikke skal så mange deltakere til i et digitalt møte, før de velger å koble seg litt av og tenker at det ikke er nødvendig med respons.

4.1.4 Vanskelig å ta kontakt

På hjemmekontoret ble informantene prisgitt informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) (Nordbo, 2022). Ved å være adskilt fra kollegaene, er det vanskelig å holde oversikten over både hverandres arbeidsoppgaver, og hva som rører seg i organisasjonen.

«Jeg kan jo ringe, men synes det er vanskelig – jeg vet jo at alle er veldig opptatte. Hadde vi sittet i landskap, kunne jeg gått bort og sagt «har du fem minutter?» Det er igjen avhengig av relasjonen».

På tross av at IKT på arbeidsplassen har tatt massive fremskritt de siste to årene, uttrykker informantene at de kjenner på at det er utfordrende å skulle forstyrre sine kollegaer digitalt. Informantene forteller at barrieren for å ta kontakt kollegaene jevnt over er blitt stor. De sier at de alle sammen har mulighet, og rom, for å kontakt hverandre, men at de vegrer seg for å gjøre det.

«Det skjer noe annet i interaksjonen mellom mennesker, når vi ser hverandre fysisk og ikke på skjerm».

Mine informanter forteller at de har en god tone med sine kollegaer og at det i «den vanlige hverdagen» ikke er utfordrende å be om 5-minutter. Funn i studien fremstiller at de tenker seg litt mer om før de tar kontakt, og sørger for at det ikke bare blir «spam» på Teams. Når de først skal ta kontakt med andre ansatte, så må det være viktig. Informantene sier at det blir mer formelt når de tar kontakt digitalt, og at det er lettere å gjøre det litt uformelt på kontoret. De sier at det må være viktig for at de skal be om å få satt av tid for å drøfte med kollegaer, og at dette bidrar til at det blir en følelse av seriøsitet over henvendelsen som er vanskelig.

«Jeg får ikke den der umiddelbare tilbakemeldingen på ting jeg gjør. Så selv om, eller hvis man trekker det liksom ut fra arbeidsoppgavene mine, så er den umiddelbare responsen hvis du leverer fra deg et dokument, den er jo borte. Det er synes jeg er vanskelig. Det gjør at jeg blir usikker. Jeg blir mer usikker. Ja, det kan jeg si, jeg har blitt mer usikker. Jeg vet på en måte ikke, jeg får ikke den der umiddelbare reaksjonen på ting jeg har gjort».

Den økte avstanden og opplevelsen av kollegaens utilgjengelighet er utfordrende, dette går som en rød tråd igjennom alle intervjuene. Felles for de alle er opplevelsen av at de nå må planlegge når de skal snakke med kollegaer. De opplever også en opplevelse av usikkerhet, som følge av manglende tilbakemeldinger. Informantene uttrykker ulike nivå av savn etter denne formen for respons og umiddelbar tilbakemelding, men alle informantene peker på at den er fraværende.

«Ting tar lengre tid på Teams, alle avtaler må bestilles, og vi må finne tid i kalenderen til de involverte ...».

Informantene melder om at det digitalt eksisterer en barriere for kommunikasjonen seg imellom. Det finnes muligheter for å ta kontakt, men det kan sees som at de legger begrensninger på seg selv. Grunnlaget for begrensningene kan være at de er overbevist om at mottaker sikkert ikke har tid og at informantene kvier seg for å forstyrre noen som kanskje ikke har tid. På den andre siden, så uttrykker informantene at de savner den sosiale interaksjonen med kollegaer. Her er det et paradoks. Informantene uttrykker at det er hyggelig å

innimellom bli kontaktet av andre kollegaer. Informantene er også tydelige på at de ikke har disse begrensningene de gangene de har vært på kontoret. Da hadde de gått bort for å slå av en prat. Jeg opplever at informantene har god oversikt over sine kollegaer sin arbeidshverdag, da mange av dem har vært kollegaer over en lengre periode før pålegget om hjemmekontor, og at det er også mulig å se i hverandres kalender.

Noen ganger blir informantene kontaktet av kollegaer på merkelige tidspunkt. Arbeidsgiver la i periodene med pålagt hjemmekontor godt til rette for at det var hensyn som måtte tas i løpet av en dag. Informantene opplyser om at de prøver å holde seg til normal arbeidstid, men at hjemmeskole/lekser og lignende må hensyntas. Hjemmekontorforskriften (Arbeidstilsynet, 2022) regulerer per første halvdel av 2022, ikke arbeidstid utover arbeidsmiljøloven §10-4 (alminnelig arbeidstid), §10-5 gjennomsnittsberegning, §10-6 vilkår om overtid og lengden av overtid, §10-10 søndagsarbeid og §10-11 nattarbeid (Arbeidstilsynet, 2022). Det at ikke loven regulerer arbeidstid, fører til at arbeidsgiverne kan gi informantene mye fleksibilitet, så lenge jobben ble gjort. Dette førte for noen til at skillet mellom jobb og fritid blir visket ut. Her er funnene i tråd med Fløvik et. al. (2021, s. 10) som viser til dårligere balanse mellom jobb og privatliv. Teknologiske løsninger som ikke var tilgjengelig for alle tidligere, er nå mulige. Eksempelvis ble det, opplagt nok, mulighet for å lese eposten hjemme.

En av informantene gir eksempel på hvordan hun opplever at tilgjengeligheten for kollegaer er utvidet tidsmessig. Terskelen for å ta kontakt utover arbeidstid er lavere. Dette innebærer ikke at kollegaer ringer, men at de heller sender meldinger på Teams. En antakelse kan være at kollegaer ikke forventer svar på kveldstid, men at de selv sitter og jobber da.

«Må huske å skru av PC, hvis ikke blir jeg kontaktet – også på kveld. Det hender at jeg hører det ringer klokka 20 på kvelden, om jeg har glemt å slå av datamaskinen».

Paradoksalt nok uttales det fra mine informanter om at terskelen for å ta kontakt øker, men når det først skal etableres kontakt, kan det sees som at arbeidstidsbestemmelser er glemt.

Ingen av informantene uttaler seg om hvorvidt kollegaene som tar kontakt faktisk forventer et svar umiddelbart, men at det er gjenkjennbart at de får meldinger og e-poster fra kollegaer på uvante tidspunkt. Når mine informanter har PC hjemme, forteller de at det er viktig å skru av datamaskinen i sin helhet. Dersom skjermen bare blir lukket, vil varslene fra Teams uansett «plinge». Det kan da være vanskelig å sitte stille foran tv-en, uten å gå å sjekke om det er noe viktig som kommer inn så sent på kvelden. En informant forteller at hun kognitivt skjønner at det ikke er noe alvorlig, da vil telefonen ringe, men trangen til å sjekke blir likevel veldig stor.

En av informantene trekker frem at det, faglig sett, er mer effektivt å bruke Teams. Hun sier at hun sender kollegaer en Teams-melding, dersom hun vurderer at hun har behov for å oppnå kontakt.

«Du trenger ikke gå bort å forstyrre noen hver gang du lur på noe, du sender en melding på Teams, så kan vedkommende åpne den når man har tid. [...] Jeg styrer jo selv om jeg vil ha på varsel eller ikke. Det har noe med å ta ansvar for egen tilstand og egen hverdag. For min del, jeg setter på «ikke forstyrre», da får jeg ikke varsler før jeg er ferdig med oppgaven. Er jeg opptatt, så er jeg opptatt. Noen blir stressa av det, de må lære seg hva de kan gjøre for seg selv, og med å skru av varsler etc.».

Det sees som et skjæringspunkt, der hvor ansatte kvier seg for å ta kontakt med hverandre i utgangspunktet og der hvor det faktisk gjøres, viser det at ansattes arbeidstid er noe utvidet. De betenkeligheter som ligger til grunn for å forstyrre andre, ser ut til å bli borte etter arbeidstid. En informant forteller at hun blir stresset av det, også i egen fritid, mens en annen informant lar seg ikke nevneverdig affisere av det hele, og mener at det er opp til den enkelte å styre dette.

4.1.5 Oppsummering

Samlet sett er det mulig å trekke ut fra funnene at det er flere ting som skjer parallelt. På den ene siden trekker informantene frem at det som tidligere var fagmøter, nå er mer rene informasjonsmøter, som de i større eller mindre grad er delaktig i. På den andre siden har terskelen for å ta kontakt med hverandre økt betydelig, og det kan sees som at der hvor det tidligere var enkelt å kunne stikke bort til «nabo-kontoret», er det nå et behov for å bestille tid. Det siste som kommer frem, er at det er lettere at arbeid og fritid glir inn i hverandre.

4.2 Sosial kontakt (på Teams)

De fleste arbeidstakerne i Norge i dag, har en 8 timers arbeidsdag. Dette innebærer at arbeidstaker er tilgjengelig for arbeidsgiver 8 mulige timer av døgnetts totale 24 timer (Arbark, 2020). Ved å tilbringe 1/3 av døgnet på arbeidsplassen er det naturlig å tenke at arbeid er en naturlig sosialiseringsarena, som bidrar til å utvikle identitet, personlig vekst og en gir økonomisk trygghet (Skogen, 2017).

4.2.1 Digitalt sosialt samvær

Den skandinaviske lederstilen kjennetegnes av empati, fleksibilitet og kommunikasjonsferdigheter. Dette er egenskaper som bidrar til å gi ansatte trygghet i arbeidssituasjonen. Pandemien viste at det var nødvendig å kunne stå i usikre situasjoner, samt å kunne forholde oss til endringer i arbeidslivet, som følger av pandemien (Haaland & Fyhn, 2021). Jeg tenker at den skandinaviske lederstilen også gjør noe med ansatte og hvordan de ansatte har det på jobb.

«Å se mennesker fysisk betyr noe for relasjonen. At alle hilser på hverandre i gangen har en verdi, det er en mellommenneskelig verdi vi mister litt når vi ikke sees».

Informantene i denne oppgaven fremhever at fysisk tilstedeværelse ikke kan erstattes av en skjerm. Det er en viktig verdi i det å både bli sett og hørt. Det er legitimt å trekke konklusjoner om at det er en krevende øvelse å se alle ansatte på en arbeidsplass, særlig arbeidsplasser med liten ledertetthet og mange ansatte.

«Det hender at lederen min ringer ansatte, tar en runde innimellom, om hun føler det er lenge siden hun har pratet med noen, bare for å høre hvordan vi har det. Da er det mer sann «nå er det lenge siden jeg har sett deg eller hørt fra deg.. hvordan går det?».

Det kan sees som at leder er betydningsfull når det gjelder de ansattes opplevelse av å bli sett på jobben. På tross av at dette er et leder/ansattfokus, må det kunne sies å ha en relevans for funnene i studien. Informantene gir uttrykk for at de setter pris på at leder tar kontakt, og det kan sees som at de har ledere som forstår betydningen av det relasjonelle, og det uformelle. I forlengelsen av dette, er det også ledere som drar i gang uformelt samvær på arbeidsplassen. Informantene forteller at dette er for å kunne skape rom for en mellommenneskelig og uformell kommunikasjon.

«Vi har gjort mange ting, vi har innført noen korte fem minutters samtaler, som skulle gå på trivsel og forskjellig, så skulle man bli kjent litt på kryss og tvers i organisasjonen. Vi opplever at folk har så travle dager at de ikke har tid til å prioritere det rett og slett. Det er mye som skjer, folk har ikke lengre ledig tid. Teams skaper en avstand. Det er klart det gjør det».

Funn fra studien tyder på at det ikke nødvendigvis bare er opp til hver enkelt leder å skulle dra i gang uformell sosial interaksjon. De ansatte har også et ansvar for å prioritere å delta på det som skjer. Det sees som at det er et skille mellom de som involverer seg i de digitale mulighetene, og de som ikke gjør det. Dette kan føre til at det blir skeivheter mellom de ulike gruppene. Den enkeltes involvering i de uformelle foraene kan også ha innvirkning på hva de får med seg av den uformelle informasjonen i gruppen, som det er vist til i kapittel 4. Dette kan bidra til å forsterke en ubalanse innad på arbeidsplassen.

«Det ble gjort en greie ut av det i organisasjonen, slik at det vi hadde som sosialt ble opplevd som litt urettferdig blant de som ikke hadde ledere som

la til rette for det. Det føles litt ut som en straff for oss, men skjønner jo at det er urettferdig for de som ikke hadde noe sosialt også».

Her viser funn at det var ledere i bedriften som sørget for å dra i gang uformell samhandling mellom de ansatte, og å være det sosiale limet. Det viser også at ulike ledere har ulikt fokus på denne typen interaksjon. En informant forteller at øverste ledelse i bedriften har bedt sine ledere om å tone ned det sosiale samværet.

På den ene siden er det ansatte som velger å ikke delta i tilrettelagt uformell samhandling, og på den andre siden er det ledere som legger til rette for at det blir for mye sosialt. Igjen er det mulig å se dette opp imot involvering og uformell informasjonsflyt.

«Jeg møtte tilfeldig ei fra et annet team, hun var dødsmisunnelig fordi vi hadde litt sånn opplegg, og de hadde ikke noe i det hele tatt. Det er vel personavhengig».

Det er vanskelig å kunne si noe konkret om hva som er nok eller for mye uformell sosial interaksjon digitalt, dette vil være opp til enkelte ansatte.

«Sjefen vår legger til rette for det psykososiale. Hun har blokkert ut en time mellom elleve og tolv, hver dag, slik at ingen kan «booke» oss i lunsjen. Hennes hensikt var at vi skulle gå tur i 30 minutter, hver for oss, slik at vi fikk litt dagslys. Så ble det en konkurranse, med Excel-ark, hvor vi legger inn antall minutter vi har gått og vi har en Teamsgruppe hvor vi legger inn bilde fra dagens tur».

Funn fra studien tyder på at det er leder som drar i gang, og som legger til rette for den uformelle sosiale og relasjonelle samhandlingen mellom de ansatte. Det kan sees som at det er opp til hver enkelt ansatt å gjennomføre de sosiale treffpunktene og tiltakene, men inntrykket er at alle informantene får mulighet, og blir gitt litt rom til å bruke deler av arbeidsuka til å være sosiale. Det er ingen informanter som ikke har en eller annen form for uformell interaksjon i løpet av en uke. De melder om at det blir gjennomført ting som felles lunsj på Teams, quiz, ufaglig morgenkvarter og fredagskaffe.

«Vi må sette av litt tid, selv om det kan koste litt, men vi klarer det. Vi har blitt flinkere til å sette av tiden».

Utsagnene som kommer fra informantene, vitner om at lederne har en sentral rolle i gjennomføringen av det sosiale. Funn tyder på at de ansatte i liten grad evner å skape muligheter for sosial samhandling på Teams selv, men at de er avhengig av lederen sin. Likevel sees det som at det er en viktig del av arbeidshverdagen for informantene.

«Folk kan gifte seg, skille seg, miste foreldre etc. det kan skje mye i folk sine liv som man ikke får med seg. Man får ikke nødvendigvis den støtten fra folk som man kunne fått. Vi er rett og slett ikke oppdatert, det blir en avstand».

Informantenes opplevelse av relasjonen til hverandre, eller den manglende relasjonen til hverandre, opplevdes som tydelig. Informantene forteller at en del av en god arbeidshverdag, innebærer omsorg for hverandre og at det dannes relasjoner og vennskap. Dette betyr at det må foreligge en viss interesse for hva som skjer med våre kollegaer i den private sfæren. Ut ifra informantenes utsagn, deles det mindre av denne typen informasjon i den digitale hverdagen, enn det gjør på kontoret.

4.2.2 Fellesskap og identitet

Betydningen av fellesskap er unison hos informantene. Det å se mennesker har en betydning for mennesket som individ, og det utgjør en forskjell for relasjonen. Funn viser at når man ikke sees og ikke møtes, så mister det litt av den mellommenneskelige verdien. Informantene forteller at det å møtes i korridoren med et «hei» ikke kan erstattes av en skjerm. Fysisk interaksjon gjør at det skapes en opplevelse av både bli sett, hørt, og kanskje også møtt.

«En av grunnene til at jeg ville ha meg fast jobb i sin tid, var at jeg ville være en del av et miljø – ha noen å henge med på jobb/prate med. Jeg merker at jeg savner det fryktelig».

Informanten her gikk fra å være selvstendig næringsdrivende, til å søke mot fellesskapet. Hun opplevde det som utfordrende da det ble hjemmekontor, og hun ble sittende alene, en erfaring hun hadde med seg fra tidligere og ville bort fra.

«Å møte folk er mer en bonus enn at det er et savn sånn sett. Jeg er likevel ikke bevisst på det savnet når jeg sitter og jobber, da har jeg nok med jobben min. Det har nok litt med hvem man jobber med, og hva slags type jobb man har».

Funn i studien viser at sosial interaksjon ikke er savnet i selve gjennomføringen av arbeidsoppgavene, der hvor de uttrykker å savne faglig påfyll fra hverandre, jamfør funn i kapittel 4.1.3. Informantene forteller at de i begynnelsen av pandemien og under pålegget om hjemmekontor opplevde det som en lettelse å være hjemme. De forteller at de har et større fokus og opplever at de har større arbeidskapasitet. Dette kan sees i samsvar med Fløvik et.al. (2021) som viser til at personer som sitter i åpent landskap har flere forstyrrelser, og ble mer produktiv på hjemmekontoret.

«Jeg er et veldig sosialt vesen. Jeg sitter på et seks-mannskontor. Det er ikke sånn at jeg samarbeider med alle hele tiden, men jeg trenger å ha energien til folk rundt meg. [...] Jeg synes det er vanskeligere å konsentrere meg når jeg sitter alene. Jeg klarer å gjøre det, men det koster meg mer».

Mine informanter forteller at dette endret seg underveis. Det kan være grunnlag for å si at denne opplevelsen er personavhengig. I kapittel 4.1.1 vises det til at en av informantene foretrekker å sitte mest mulig for seg selv. Det kan derfor sies å være personavhengig.

Videre uttrykker informantene at de ikke har et behov for å ta ansvar for andre ansatte. Funn viser allerede at terskelen for å ta kontakt med andre ansatte for faglige avklaringer, er høyere når det kommer til de digitale plattformene. Det kan være en legitim slutning å trekke at det også kan gjelde de uformelle samtalene.

«Har ikke tid til å sitte å ringe rundt for å høre om alle har det bra, selv om det ville vært naturlig å slå av en prat med de i korridoren dersom vi hadde vært samlet på kontoret».

Informanten sier dette med i en humoristisk tone. Hun forteller videre at hun gjerne snakker med de hun samarbeider med, når det først er etablert kontakt med en kollega, men at hun ikke tar kontakt med de det ikke er naturlig å samarbeide

med. Ingen av informantene forteller at de tar kontakt med andre på gruppa, bare for å ta kontakt, utover det leder har lagt til rette for.

«Vi ringer hverandre. Ofte sånn at vi ringer hverandre fordi det er noe faglig, 3-4 minutter, så sitter vi og skravler i 30 minutter. Vi har et behov for å prate og se hverandre. Så da snakker vi på telefonen».

Funn viser at dette var unisont for informantene, samtidig som de sa at de ikke kontaktet kollegaer det ikke var naturlig å ta faglig kontakt med. Dette står i kontrast til at informantene har fortalt at de opplever at det er utfordrende å ta kontakt, da de må bestille tid til hverandre og at de er redde for å forstyrre hverandre.

«Jeg opplever at jeg har en veldig god tone og gode kollegiale forhold til mange, men det blir jo en til en. Vi samler ikke miljøet».

Informantene uttrykker flere ganger igjennom intervjuene at Teams er en ekskluderende måte å jobbe på. Bakgrunnen for dette er at de opplever at det ikke er mulig å koble seg på uformelle og sosiale samtaler. Dersom en eller flere i gruppa er invitert, eller er en del av interaksjonen, vil de heller ikke vite at den foregår. Det er ikke mulig å se at en gruppe står sammen og prater, for så å kunne gå bort å delta.

«Jeg verdsetter, jeg verdsetter veldig å være fysisk til stede på kontoret. Jeg verdsetter veldig å se kollegaene mine fysisk, sitte i samme rom som kollegaene mine på møter og sånn».

Videre viser funn i analysen at også på det sosiale plan mister den digitale delen aspekter ved kommunikasjonen. Understående sitat viser til at det faglige blir faglig, så forsvinner alt annet, når interaksjonen er digital.

«Jeg savner det, hvor det blir faglig og litt moro innimellom. Jeg liker å ha det gøy på jobben. Det er lettere å få til når vi møtes fysisk.»

Informantene forteller at de ønsker at ting skulle vært annerledes. Jeg finner at de i den digitale hverdagen savner fellesskapet og trivselen, og at dette dreier seg om sosiale verdier iboende informantene. Avstanden mellom kollegaer generelt oppleves som større.

I en presset arbeidshverdag er det kanskje ikke så rart at kontakten med andre ansatte minker. Som det er beskrevet tidligere «[...] da kan vi bare hanke tak i folk». Når informantene uttaler at det skal mere til for at de tar kontakt med kollegaene sine, er det grunnlag for å tenke at noe også går tapt.

«Jeg savner at vi bare kan sette oss ned. «har du tid til en treminutters?» Nå blir det veldig konkret. Savner rett og slett det å bare være her, hvis jeg lurer på noe så kan jeg bare spørre «hva synes du om det?», nå blir det sånn – nei, det er ikke så viktig, jeg gidder ikke bruke tid på det da, men som det kanskje hadde vært fint og drodlet litt med likevel».

Informantene snakker alle om at de savner kollegaene sine. De nevner sågar at dette ble tydeligere, og mer merkbart, etter at de delvis fikk komme tilbake til kontoret og møte sine kollegaer høsten 2021. Funn i denne studien viser at det er et skrikende behov for å bli sett, både av ledere og kollegaer.

«Vi brukte litt tid til å skravle om personlige ting. Det er noe om å være kollegaer, ta litt del i andres liv».

Mine informanter forteller at dette ble ekstra synlig utover høsten 2021.

«Etter ett år på hjemmekontor savnet jeg arbeidsplassen min voldsomt. Da jeg hadde sittet ett år på hjemmekontor, ble jeg sånn.. nei.. nå er jeg ikke effektiv nok, jeg synes ikke at jeg gjorde noe nytte for meg på hjemmekontoret.

De fortalte at de ikke var helt klar over i hvilken grad de savnet sine kollegaer, og den gjensidigheten det innebærer å ha kollegaer. Da den nye nedstengingen kom ble det for informantene i denne studien en tøff opplevelse. «Man mister kontakten med de man ikke har direkte interaksjon med». Informantene opplever at det ble ekstra synlig da de hadde noen kontordager, høsten 2021.

«Før denne lock-down'en her da var vi sammen på kontoret noen dager. Da var det litt sånn at jeg kunne gå forbi i gangen, se inn på kontoret, se på kollegaene mine og tenkte at: ja, det der er folka mine Da må jeg si at jeg følte en viss tilhørighet, men når jeg sitter alene da kjenner jeg ikke følelsen».

Arbeidslivet kan føre til at vi i samfunnet får tilgang til gode sosiale relasjoner, en identitet og personlig vekst (Skogen, 2017). En informant refererer til «*folka mine*», og det gir et samlet bilde av hva informantene snakker om i intervjuene. Ifølge funn er det viktig å ha en tilhørighet, og at tilhørighet er en faktor ved informantenes identitet.

«Jeg tror ikke vi skal undergrave følelsen av å ha et kort rundt halsen. Jeg låser meg inn en dør, jeg er en del av noe, jeg er på vei til noe. Jeg tenker at det har vært en del av redningen for meg i pandemien, fordi jeg har fått lov til å være litt på kontoret. Fordi jeg er på vei et sted. Det er faktisk sånn at når man har et nøkkelkort med et bedriftsnavn på, da hører du til et sted. Du har en funksjon et sted i samfunnet. Da tenker jeg seriøst at jeg er heldig. Det er så mange permitterte, som har mistet jobben, som er gått konkurs eller hva faen, så kommer jeg. Jeg tilhører jo noe, jeg er på vei et sted. Jeg ivaretar noe».

Funn i analysen angir at utfordringene ved å sitte hjemme er mange. Informanten gir et godt bilde på tilhørighet til fellesskapet og egen identitet. Informantene opplever en økt avstand til arbeidsplassen og får en opplevelse av å mangle tilhørighet, identiteten ble også utfordret. Funn konstaterer at artefakter som «kortet rundt halsen», gir en fellesskapsfølelse. Informantene snakker om å være en del av noe, en del av et felleskap og følelsen av å ha en funksjon i samfunnet. Dette er i samsvar med hva Skogen (2017) fremmer, som nevnt tidligere, om at arbeid kan være en kilde til både økonomisk trygghet, personlig vekst og helsefremmende sosiale relasjoner. Arbeid bidrar til å strukturere hverdagen og er en viktig del av den sosiale identiteten til mange. Studien tyder på at arbeid på hjemmekontor gir utfordringer. Molander (2022) sier at arbeid på hjemmekontor kan assosieres med psykiske helseplager, lavere produktivitet og i verste fall kan føre til frafall.

Gjennom samtalene med de informantene uttrykkes det et genuint ønske og behov for å bli sett av sine kollegaer, selv om graden av dette behovet var varierende.

«Vi snakker om at vi må tvinge folk litt tilbake på kontoret når det åpner igjen. Nettopp for det sosiale. Se for deg da, hvis du er singel, bor alene i en ettroms på Majorstua. Det er der du bor, der du jobber. Selv om det føles behagelig, så er det jo ikke det på sikt».

For mange førte hjemmekontoret til økt ensomhet, isolasjon og psykiske utfordringer (Teeuwen, 2021). Funn i studien bekrefter delvis dette. Ingen av informantene har falt ut av arbeidslivet som følge av hjemmekontor, men de uttrykker at det er utfordrende. En av grunnene til dette kan være at det ikke bare ble innført hjemmekontor, men at det norske samfunnet stengte ned i sin helhet, og det ble på bakgrunn av dette manglende sosial interaksjon både på jobb og privat.

«For meg i småbarns segmentet har hjemmekontor vært et logisk mirakel. Det har vært helt fantastisk. Det gikk fra å grine etter å ha levert i barnehagen, for å rekke møtet, utstressa og gjennomsvett, til å kunne komme på morgenmøtene og bare ha hatt en fin start på dagen. Bare sånne ting, som ikke har noe med jobb å gjøre, det påvirker meg. Det har vært helt fantastisk! [...] Jeg visste ikke i hvilken grad jeg savnet kollegaene mine før jeg var tilbake en periode nå i høst, jeg hadde nok en mye kjedeligere hverdag enn det jeg var klar over».

Informantene forteller om at det også er positive sider ved hjemmekontor. De snakker om at de har fått bedre tid, at de bruker mindre tid på pendling, at det er mer stille og rolig. Noen av informantene tar pauser i løpet av arbeidsdagen, hvor de setter på vaskemaskin, setter brøddeig og lignende. Informantene humrer litt når de snakker om dette, samtidig som de sier at det er en realitet, og at de trenger pauser i løpet av dagen. Denne typen pauser fører til at de har mer tid på ettermiddagen, da familielivet krever sitt.

På tross av at de får gjort husarbeid og er mer effektive i løpet av arbeidsdagen, angir funn at dette blir overskygget av savnet etter fysisk sosialt samvær med kollegaer. Det kan sees som at det er en ubalanse mellom positive og negative erfaringer, dette kan ha en sammenheng med at det i hovedsak er de negative opplevelsene informantene forteller om.

4.2.3 Oppsummering

Informantenes erfaringer med hjemmekontoret har fasetter, men også mange likhetstrekk. De opplever at hjemmekontoret fører til en avstand til kollegaer som ikke var god. Funnene viser at det er behov for å bli sett og at det er et ønske om å ha en sosial interaksjon mellom kollegaene. Denne typen for samhandling er i stor grad lederinitiert, og ansatte deltar i ulik grad.

Det å ha hjemmekontor gjør noe med identiteten, og følelsen av tilhørighet. Det er grunnlag for å si at hjemmekontor kan utfordre selvfølelse og selvtillit, da det ikke er noen som anerkjenner den du er, på samme måte som ved fysisk tilstedeværelse på kontoret.

4.3 Sammendrag

I dette kapittelet har jeg sett nærmere på, og presentert funnene fra det innsamlede materialet. Det er tilstrebet å gjøre dette på en måte som dekker de inntrykkene jeg har fått igjennom de ulike dybdeintervjuene.

I funnene finner jeg to hovedtrekk i resultatene. På den ene siden er det funn som går på det rent faglige, og faglig interaksjon mellom ansatte, og på den andre siden er det den sosiale, og ufaglige delen.

Funn konstaterer at det er både utfordringer og muligheter på begge sider av denne todelingen.

Likevel er det fremtredende at det er et genuint savn etter kollegaene i det daglige, og at kollegaer har en betydning for den enkelte ansatte i bedriften. Digital tilgjengelighet er utfordrende, og IKT vanskeliggjør opprettholdelse av helhetlig dialog, da informantene forteller at de mister dimensjoner ved kommunikasjonen.

Avslutningsvis i funnkapitlet er det verdt å nevne at studien viser at informantene ikke bare ønsker tilstedeværelse på jobb, men at de ønsker en fleksibilitet.

«Jeg synes det er deiligere å sitte hjemme nå, enn hva det var under første lock-down. Da fikk vi ikke være på kontoret i det hele tatt. Hjemmekontoret var en tvangstrøye, mens nå er det mer ett valg. Det er mye diggere å sitte hjemme, det kjennes mer luksus ut».

Ut ifra informantenes svar kan det tolkes dit at balansen mellom hjemmekontoret og kontoret er avhengig av at det ikke er en for stor grad av hjemmekontor, eller for mye tilstedeværelse på kontoret, samt at det foreligger en frivillighet, dette i tråd med Molander (2022) sine funn.

«Jeg kan nå velge litt ut ifra hva jeg trenger, og hvilke arbeidsoppgaver jeg skal utføre. Den fleksibiliteten jeg har nå, hvor jeg kan ta halve dagen hjemme, halve dagen på jobb. At jeg velger selv hvor jeg jobber og delvis når jeg jobber, det har vært med på å gjøre arbeidsdagene mine skikkelig gode».

Ved å tilrettelegge for denne fleksibiliteten og valgfriheten, er det grunnlag for å si at arbeidshverdagen er i samsvar med den teknologiske og sosiale utviklingen i samfunnet, som det står hjemlet i arbeidsmiljøloven.

5.0 Drøfting av funn

I dette kapitlet vil jeg diskutere de funn jeg har, om hvordan den fysiske adskillelsen i pandemien har påvirket relasjonen mellom de ansatte fra kapittel fire, opp mot eksisterende teori fra kapittel to.

Grovt sett vil diskusjonskapittelet deles inn i to deler, den ene delen som dreier seg om den faglige kontakten på Teams, og den andre som går på sosiale relasjoner, tilhørighet og anerkjennelse. Disse vil igjen deles opp i flere underkategorier. Avslutningsvis vil jeg oppsummere det hele, og reflektere litt rundt oppgavens bidrag til forskningen, og fagfeltet.

5.1 Faglige avklaringer

I dette delkapitlet vil jeg diskutere faglige aspekter rundt hvordan det var for de ansatte å sitte på hjemmekontor, samt hvilken betydning det har for eksempelvis kommunikasjon og samhandling

5.1.1 Informasjon og delaktighet

Empiriske studier har vist at virksomheter kontinuerlig utveksler informasjon (Goldhaber, 2003, s. 27). Min studie kan tyde på at situasjonen med hjemmekontor kan medføre utfordringer med tanke på flyten av informasjon. For det første foregår det mye informasjonsutveksling uformelt, i gangene, ved kaffemaskinen, og på vei til og fra møter når de ansatte og deres ledere er til stede på kontoret. I disse uformelle settingene opplever de ansatte å ha en påvirkningsmulighet. Denne muligheten til påvirke forsvinner helt, eller reduseres med alle ansatte på hjemmekontor. Datamaterialet tyder på at leder(e) tar flere beslutninger, uten innblanding fra de ansatte, enn tidligere. De ansatte hadde en større mulighet til å være delaktig på ulike møtefora, da de var fysisk til stede på kontoret. Dette understøttes av teorien som viser til at de ansatte har utfordringer

med å delta digitalt, samt oppleve samhold og tilknytning (Nydegger & Nydegger, 2010, ss. 72-77). Beslutninger blir altså tatt på ledernivå, uten at de ansatte opplever å ha fått påvirket beslutningene. For det andre kan mine funn tyde på at det skjer en redusering i den kollektive hukommelsen. Det er lett å glemme hvilken informasjon som er gitt, og til hvem. Opplevelsen er også at ledere glemmer å spre informasjon videre i avdelingen eller til gruppen, i større grad når de ansatte er på hjemmekontor, enn når de er på kontoret. Disse to overordnede funnene kan tyde på to ting, det ene er at den uformelle informasjonsflyten og kommunikasjonen ser ut til å ha en betydelig funksjon som veileder mot beslutninger i organisasjoner. Det andre er at den uformelle informasjonsflyten viser seg å være mer sårbar for tilfeldigheter og dermed blir skjevfordelt mellom ansatte. Når den uformelle kanalen for informasjonsdeling omtrent blir borte, er det også en risiko for at kunnskapen de ansatte besitter ikke blir brukt. Også den finske filosofen Wiio påpeker dette. Kanskje har han et poeng når han sier at kommunikasjon vanligvis svikter, unntatt ved tilfeldigheter (Goldhaber, 2003, s. 25).

5.1.2 Tilgjengelighet

STAMI har utarbeidet en rapport som fastslår til at mange av de som arbeidet hjemme ikke var ferdig med arbeidet da kvelden og natten kom, og at det ble en større konflikt mellom jobb og privatliv (Rolfheim-Bye & Knardahl, 2021).

Arbeidsmiljølovens formålsparagraf (Arbeidstilsynet, 2005) tilsier at arbeid skal være av helsefremmende karakter. Da arbeidsplassen ble flyttet fra kontoret til kjøkkenbordet ble det mer utfordrende for arbeidsgiver å ha oversikt over sine ansatte, og hvordan eksempelvis arbeidstidsbestemmelsene følges (Van Der Lippe & Zoltán, 2019, s. 74). Som empirien viser, er en av utfordringene som følger med hjemmekontor det manglende skillet mellom arbeid og privatliv. Mine funn tyder på at dette kan oppleves utfordrende for enkelte, samtidig som andre ikke har problemer med å trekke dette skillet. I denne settingen, med hjemmekontor, opplever de ansatte at arbeidshverdagen blir tilrettelagt ut fra behov som ellers finnes.

Allerede før pandemien var det studier som viste at det fantes en forskjell hos ansatte opplevelsen av hjemmekontor. Effekten av å være hjemme førte til at enkelte slappet mer av, mens andre hadde større utfordringer med å ikke være tilgjengelig for arbeidsgiver (Reyes, Luna, & Salas, 2021, s. 1).

Datamateriale i denne studien bekrefter at det kan være utfordrende å skille mellom jobb og fritid, også når det er pålegg om hjemmekontor. Empirien viser at skillet mellom arbeid og fritid kan viskes ut ved hjemmekontor (Reyes, Luna, & Salas, 2021, s. 1). På den ene siden tyder mine funn på at tilgjengeligheten øker når vi har hjemmekontor, da det kan være utfordrende å koble seg av og avslutte arbeidsdagen. På den andre siden avdekker også funn at det er legitimt for ansatte å skru av varsler på de digitale plattformene for å unngå å bli kontaktet.

Det kan tolkes dit at arbeidsgivers ønske om å tilrettelegge for at ansatte skal ha en arbeidshverdag som fungerer hjemme, og ansattes ønske om å være en god arbeidstaker, har ført til en uuttalt aksept for at arbeidstiden på hjemmekontoret strekker seg noe utover hva som ansees for å være normalt.

5.1.3 Digital kommunikasjon

Den lineære kommunikasjonsmodellen konstaterer til at det er flere ledd i kommunikasjon mellom mennesker. Digital interaksjon skaper mye støy både fra avsender til mottaker, og på vei tilbake (Eide & Eide, 2008, s. 66).

Mine funn tyder på at kommunikasjon via Teams medfører utfordringer når det er snakk om hvordan vi oppfatter hverandre og hverandres budskap. Funn tyder på at bruken av IKT og Teams, som den fremstår i 2022, er at systemenes begrensninger gjør at det er utfordrende å kunne ha en dialog, når muligheten til å respondere umiddelbart blir svekket. Kommunikasjonsteori støtter opp om behovet for tilbakemeldinger, både verbale og non-verbale (Øiestad, 2019, s. 34; Burgoon & Bacue, 2003, s. 181; Houge, 2020; Espedal, 2010, s. 20).

Datamaterialet avdekker at det forsvinner dimensjoner av budskap, og at det gir en opplevelse av at budskap endres, og ikke kommer frem som de opprinnelig er ment. I forlengelsen av dette, tyder mine funn på at det kan skape passivitet hos den enkelte, samt uoverensstemmelser og gnisninger i samhandlingen, når den

foregår digitalt. Dette er sammenfallende med de empiriske studiene, som viser at digital samhandling via IKT gjør at det oppleves som vanskelig å kunne oppfatte hva andre sier og mener (Fyhn, 2020, s. 120).

Det kan kanskje påstås bruken av IKT er så god at det bør være mulig å kommunisere godt med andre, og at lyd og bilde ikke nødvendigvis er så fravikende fra hvordan det er å kommunisere ansikt til ansikt. Likevel viser funnene at det mangler en dimensjon som bidrar til å fremføre et godt budskap, samt god og gjensidig kommunikasjon. I datamaterialet beskrives dette blant annet som den energien man utveksler i møte, ansikt til ansikt med andre. Videre angir funn i studien at vi endrer måten vi prater på, dette begrunnes direkte i at de ansatte må endre toneleie for å kommunisere inn i mikrofonen, slik at det kan overføres til andre. Sett opp mot empiri, kan det sees som sammenfallende, digital kommunikasjon fjerner noen av dimensjoner ved kommunikasjonen (Fyhn, 2020, s. 120). Det er mulig å slå av både mikrofon og bilde. Flyten i samtalen blir borte, ved at eksempelvis mikrofoner må slås av og på, samt at det også er en form for kommunikasjon når kamera slås av i en samtale.

5.1.4 Digital samhandling

Nydegger & Nydegger (2010, s. 69) finner det mer utfordrende å få digitale grupper til å fungere sammen, enn grupper som fysisk møtes ofte. Det er relevant i denne studien å ta i betraktning at alle gruppene hadde hatt en fysisk tilstedeværelse, før pålegg om hjemmekontor.

Mine funn tyder på at samhandlingen mellom de ansatte ble utfordret og utfordrende på hjemmekontor. Funnene mine viser også at det er etablert at faglige diskusjoner mellom ansatte, ofte tas på hverandres kontor og spontant; «Har du fem-minutter?». Disse treffpunktene blir utfordret på hjemmekontor, da funn tyder på at de ansatte vegrer seg noe for å ta kontakt med andre ansatte digitalt. Det foreligger en overbevisning, og et behov, for at de må booke tid i hverandres kalender. Videre avdekker datamaterialet at den ansatte nå har et behov for at kontakten med kollegaen må være opplevd som viktig, slik at man ikke forstyrrer kollegaer unødig. Det er i tråd med Goldhaber (2003, ss. 4-7), som

beskriver viktigheten med kvaliteten på kommunikasjonen.

Kommunikasjonsteorien fastslår også at vi kommuniserer på en annen måte på arbeidsplassen enn hva vi gjør privat (Eide & Eide, 2008, s. 18).

Behovet de ansatte har for å få kjappe faglige innspill fra kollegaer, sees som å være like høyt, men terskelen for å be om det sees som høyere. Fraværet av denne typen diskusjoner kan føre til at beslutninger som tas ikke er optimale og at det kan eksistere uoppdagede løsninger som kunne fungert bedre.

Van Der Lippe & Zoltán (2019, ss. 74-75) finner at fravær av digital samhandling, kan føre til sosial og profesjonell isolasjon. Mine funn tyder på at det er påfallende mindre avklaringer mellom kollegaer. Datamaterialet avdekker at de ansatte opplever fravær av egen utvikling, og de opplever et fravær av å bli pushet av kollegaer. Videre avdekket også funn at hjemmekontor kan gi en følelse av utilstrekkelighet og en følelse av å ikke yte godt nok. Empirien peker her på en økt sannsynlighet for at ansatte kan oppleve å føle seg avkoblet fra organisasjonen og ikke lengre som en del av fellesskapet (Reyes, Luna, & Salas, 2021, s. 2).

Sett i sammenheng med funn fra analysen, kan det sees som at det er en genuin oppfattelse av at samhandling gir næring til vekst, og at det eksisterer en felles enighet om dette. Når de hyppige treffpunktene blir borte, er det en fare for at ansatte kan føle seg alene og utenfor. Avstanden til kollegaer oppleves som større, selv om behovet for å ha jevnlig kontakt med sine kollegaer er like stort (Kirkhaug, 2018, s. 53; Nydegger & Nydegger, 2010, ss. 69,72; Skårderud, 2014).

5.2 Sosial interaksjon, på individ- og gruppenivå

I dette delkapitlet vil jeg diskutere sosiale relasjoner, og aspekter rundt hvordan det var for de ansatte å sitte på hjemmekontor, samt hvilken betydning det har for både psykososialt arbeidsmiljø og egen utvikling.

5.2.1 Psykososialt arbeidsmiljø

I mars 2020 var det ikke bare hjemmekontoret som var et faktum, det var også mange andre isolerende tiltak fra regjeringen Solberg sin side. Hvorvidt påleggene var grunnlovsstridig eller ikke, vil ikke bli debattert i oppgaven, men konsekvensen av nedstengingen var utfordrende for mange.

Psykososialt arbeidsmiljø er et relevant aspekt for arbeidstakerne i Norge, og med det menes kvaliteten på de personlige og mellommenneskelige relasjonene på arbeidsplassen (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 300).

Datamaterialet i denne studien tyder på at terskelen for å initiere faglig samhandling øker når de ansatte sitter på hjemmekontor, se kapittel 5.1.4. Mine funn tyder på at situasjonen med hjemmekontor også medfører utfordringer med tanke på de sosiale nettverkene på arbeidsplassen. For det første er det mye samhandling som skjer på vei til eller fra noe, og når de ansatte møter kollegaer de ikke nødvendigvis har et faglig samarbeid med. Denne typen kontakt forsvinner når de ansatte sitter på hjemmekontor. Datamaterialet tyder på at de ansatte i større grad forholder seg til sine nære kollegaer, og de som de har naturlig samarbeid med. Tilvisningen til hjemmekontor fører altså til at ansatte får et mindre sosialt nettverk på arbeidsplassen, på tross av arbeidsplassens egenskap som et sted hvor det er mulighet for felleskap og vennskap (Stami, 2021). Den teknologiske isolasjonen er uttalt at den er kommet snikende (Goldhaber, 2003, s. 7). Sett i sammenheng med funn i studien kan det sees som at avstanden mellom individene på arbeidsplassen øker. Ifølge mine funn blir den personlige, emosjonelle og relasjonelle kontakten borte. Van Der Lippe & Zoltán (2019, s. 75) trekker frem at samhold og jevnlig kontakt øker sannsynligheten for at de

ansatte liker hverandre, og på den måten også får mer tillit til hverandre. I forlengelsen av dette, viser også datamaterialet at det også er mulig å bevisst holde personlig informasjon fra de ansatte, som det kanskje ville vært naturlig og/eller nødvendig å dele når skjer samhandling ansikt-til-ansikt. Når personlige, og utfordrende situasjoner oppstår, er det sannsynlig at det blir vanskeligere å være medmenneske i denne typen situasjon. Det blir en tilnærmet umulig oppgave å fange opp det som foregår, noe som igjen vanskeliggjør det relasjonelle og medmenneskelige aspektet ved å ha hjemmekontor. Som teorien viser til, så trenger vi mennesker å ha relasjoner som bekrefter vår verdi, og vi vil ha et behov for en form for dialog ansikt til ansikt, som nærer det vi har i oss (Goldhaber, 2003, ss. 4-7).

Videre kan mine funn tyde på at ufaglig samhandling med kollegaer blir preget av tilfeldigheter. Opplevelsen er at ansatte tar kontakt med hverandre for en faglig avklaring, og ender opp med å prate, sosialt, med hverandre etter den faglige avklaringen. Det sees da som at denne typen kontakt skjer med naturlige samarbeidspartnere, og at de ansatte ikke i nevneverdig grad kontakter andre utover dette. Disse funnene kan tyde på to ting. Det ene er at ansatte mister kontakten med andre ansatte, og i så måte mister noe av det sosiale nettverket sitt på jobb. Det andre er at kontakten med det sosiale nettverket sees å være preget av tilfeldigheter, som dreier seg om at begge parter har tid og muligheter for prat utover faglig avklaring, og at det sosiale nettverket blir begrenset til faglige- og naturlige samarbeidspartnere.

Arbeidslivet i Norge har ikke hatt en utstrakt bruk av hjemmekontor. Det ble for mange en markant overgang å skulle ha en heldigital arbeidshverdag i hjemmet. Datamaterialet tyder på at bruken av hjemmekontor påvirket den enkelte i arbeidsmiljøet betraktelig. Funn tyder på at det ene aspektet som ble påvirket er ansattes ønske og behov for å bli både sett og anerkjent. Empirien tyder på at vi på arbeidsplassen har mulighet til å utvikle vennskap, utvikle oss personlig og vi kan lære av andre (Skogen, 2017; Stami, 2021; Espedal, 2010). Disse mulighetene forsvinner i stor grad på hjemmekontor. Ifølge mine funn har ansatte høyere terskel for å kontakte hverandre, både når det gjelder faglig input, men også for uformell sosial omgang.

Datamaterialet tyder på til at de ansatte ikke tar seg tid i arbeidshverdagen til å kontakte sine kollegaer, foruten de gangene det enten er leder som har lagt til rette for det, eller når de har tatt kontakt med hverandre i faglig fora, og samtalen går over til å få en mer sosial karakter.

Ifølge datamaterialet blir også opplevelsen av tilhørighet og identitet ble påvirket. Empirien peker på at fraværet av sosiale samhandling og støtte fra andre kan føre til opplevd ensomhet, særlig er dette aktuelt i fraværet av sosialt klima (Knardahl, 2021, s. 13). Datamaterialet tyder på at de ansatte i stor grad har en positiv effekt av å være en del av et fellesskap, og å kjenne en tilhørighet. Ved å ha muligheten til å bevege seg fysisk til arbeidsplassen sin, og ha nøkkel til inngangsdøra, skaper det en følelse av å høre til, og det gir også den enkelte en identitet som ansatt.

Disse funnene om arbeidsmiljø kan vise til to ting, det ene er hvordan vi som ansatte er gjensidig avhengig av hverandre for å forebygge psykisk uhelse og for egen utvikling. På hjemmekontor er det enkelt å nedprioritere sine kollegaer, til fordel for arbeidsoppgaver.

Ett annet element er sårbarheten, når den ansatte blir sittende på hjemmekontor, forsvinner tanken om en tilhørighet, følelsen av identiteten arbeidstaker og ideen om at den ansatte er en del av et fellesskap. Funnene underbygger det teoretiske perspektivet om at mennesker trenger å se andre mennesker (Espedal, 2010, s. 26; Goldhaber, 2003, ss. 4-7). Houge (2020) finner at fraværet av fysisk interaksjon gjør at vi mister en del av den mellommenneskelige verdien. Arbeidet er, som kjent, i tillegg til å være en praktisk arena for produksjon, resultater og måloppnåelse, også en arena hvor det dreier seg om å bli sett og anerkjent. Dette kan igjen skape en psykologisk trygghet, og en arena for tillit (Johannessen, 2021 – 1). Funnene angir at den gode relasjonelle kontakten blir tilstrebet opprettholdt en-til-en, når det er snakk om en digital hverdag, i motsetning til på et ansikt-til-ansikt-kontor hvor funn tyder på at det er lettere å ta kontakt med hverandre for en uformell samtale.

5.3 Betydningen av tilbakemeldinger og anerkjennelse

Goldhaber (2003, ss. 4-7) konstaterer at mennesker trenger mennesker for å bekrefte vår verdi og for å feste oss til den virkelige verden. Betydningen av (umiddelbare) tilbakemeldinger og anerkjennelse kan være viktig for ansatte. Flere empiriske studier fastslår at det er viktig med tilbakemeldinger på- og anerkjennelse for utført arbeid, dette gjelder både verbale og nonverbale signaler (Burgoon & Bacue, 2003, s. 181; Espedal, 2010, s. 20; Øiestad, 2019, s. 34; Houge, 2020; Kirkhaug, 2018, s. 53). Digital samhandling vanskeliggjør de umiddelbare tilbakemeldingene og anerkjennelsene, og fravær av dette kan påvirke engasjementet og følelsen av å være verdsatt på jobb (Reyes, Luna, & Salas, 2021, ss. 2-3). Funn i min studie kan tyde på at situasjonen med hjemmekontor medfører negative tanker og emosjoner hos enkelte, som følger av manglende tilbakemeldinger og anerkjennelse. Fyhn (2020) hevder at det ikke er tilstrekkelig at ansatte har en tro på at de er gode nok, dette må formidles (Fyhn, 2020). I mangel på fysisk tilstedeværelse og nærhet, er det sannsynlig at også noe av den relasjonelle nærheten forsvinner. Empirien påpeker at der hvor det er mange rutineoppgaver som fordrer et samarbeid i gruppen, faller opplevelsen av tilhørighet i takt med sosial interaksjon, dette påvirker også tryggheten (Johannessen 2021 – 1). Mine funn tyder på at i en situasjon med manglende fysisk tilstedeværelse, mindre umiddelbar anerkjennelse og tilbakemeldinger, kan dette bidra til en opplevelse av at den enkeltes handlingsrom blir mindre. Datamaterialet tyder på å at de ansatte holder tilbake. Datamaterialet viser også at de ansatte til og med kan undergrave seg selv for å tilpasse seg formen på samhandlingen, eksempelvis ved å være mindre direkte i kommunikasjonen med sine kollegaer.

Funn tyder også på at ansatte opplever at de blir mer sårbare, og at manglende tilbakemeldinger og anerkjennelse kan tyde på en opplevd usikkerhet, både på egne prestasjoner, og på seg selv. Når den ansatte opplever at kvaliteten på kommunikasjonen forringes understøtter teorien at dette vil kunne oppleves som et savn for den enkelte (Goldhaber, 2003, ss. 4-7). Det blir tydelig at vi ikke utvikles uten givende relasjoner rundt oss, og vi formes i møte med andre, via respons, anerkjennelse og speiling (Skårderud, 2014; Spurkeland, 2020, s. 26).

Ifølge datamaterialet kan fraværet av dette blir opplevd som noe negativt, og det går på bekostning av selvet. Er det sannsynlig at det ligger noe i at samfunnet har et økt behov for mer tillit og raushet? I forlengelsen av dette, fastslår empirien at tillit og samhold bidrar til å undertrykke en eventuell opplevd følelse av ensomhet og isolasjon (Goldhaber, 2003, s. 7; Nydegger & Nydegger, 2010, s. 72; Van Der Lippe & Zoltán, 2019, ss. 74-75; Teeuwen, 2021) og at en tilnærming som bidrar til å øke den andres følelse av identitet bidrar positivt (Espedal, 2010, s. 30).

På tross av at begrepet psykososialt arbeidsmiljø mangler en klar definisjon, kan det sees som at innholdet i begrepet er essensielt i arbeidshverdagen. Både når det kommer til forventingen om hvordan man skal utføre arbeidet, opplevelsen av autonomi og støtte fra kolleger (Johannessen 2021 – 2).

5.4 Fordeler og ulemper med hjemmekontoret

Statens arbeidsmiljøinstitutt sin leder Pål Molander uttaler i et webinar 01.10.2021 (Stami, 2021), at det må løftes frem tanker om at et arbeidsliv som inneholder varierende oppmøte fysisk på arbeidsplassen kan bidra positivt.

Mine funn tyder på at det er noe delte oppfatninger med tanke på hjemmekontor. På den ene siden er det småbarnsforeldre, som får frigjort reisetid, tid til henting i barnehage og bedre tid til middagen. I denne settingen ansees hjemmekontoret for å være et gode. Denne frigjorte tiden bidrar til en opplevelse av økt frihet.

Teoretisk sett er det norske arbeidslivet preget av tillit og autonomi.

Datamaterialet viser at arbeidsgiver i stor grad belager seg på de ansattes ønske om å yte i arbeidshverdagen, eksempelvis ved at de ansattes «hjemme-kabal» ble tatt hensyn til. Datamaterialet tyder på at å kun sitte på hjemmekontor etter hvert ble oppfattet som en tvangstrøye. Det kan være naturlig å tenke at denne følelsen også påvirket den ansattes kapasitet og vilje til å bidra inn i det sosiale arbeidsmiljøet, på en negativ måte.

Funn i de relasjonelle aspektene avdekker at det er viktig med en opplevelse av at det er et godt psykososialt arbeidsmiljø, og at fysisk tilstedeværelse bidrar til at de ansatte får hyppige tilbakemeldinger, som smil og anerkjennende nikk. Det bidrar

også til at ansatte kan ha hyppige, gode, faglige diskusjoner der hvor det er mulig at flere snakker samtidig, og tidvis i munnen på hverandre, uten at det er foreligger mikrofonstøy og andre forstyrrelser.

Videre tyder funn på at det er tvilsomt at bruken av hjemmekontor på sikt vil gi økt inkludering. Her er det kanskje ekstra sårbart for ansatte som i seg selv er ensomme og isolerte (Goldhaber, 2003, s. 7; Nydegger & Nydegger, 2010, s. 72; Van Der Lippe & Zoltán, 2019, ss. 74-75; Teeuwen, 2021). Bruken av hjemmekontor bidrar til at ansatte tar mindre kontakt med hverandre, og man er prisgitt at noen faktisk tar kontakt. Det kan sees som en enkel øvelse å unngå digital samhandling, dersom det er ønskelig. Det kan derfor sees som at det er sårbart for tilfeldigheter og dermed ikke et positivt bidrag inn i relasjonell samhandling.

Datamaterialet tyder på at de ansatte i større grad kunne sette pris på løsninger som innebar tidvis tilstedeværelse med kollegaer på kontoret og tidvis hjemmekontor, avhengig av hva faglige og sosiale behov var. Denne fleksibiliteten bidrar til økt fleksibilitet i den private hverdagen, samtidig som den bidro til at ansatte i større grad kunne planlegge egne arbeidsoppgaver og tilpasse tilstedeværelsen utover dette. Empirien viser til at så lenge opplevelsen av valgfrihet var til stede, ble det ansett for å være luksus og et gode å sitte hjemme. (Johannessen 2021 – 2).

5.5 Oppsummering

Bruken av digitale kommunikasjonskanaler er krevende. Datamaterialet tyder på at fraværet av fysisk tilstedeværelse fører til at ansatte mister en arena for å bidra inn i avgjørelser på arbeidsplassen, og at de i større grad blir prisgitt arbeidsgivers avgjørelser, uten egen reell innflytelse.

Videre bidrar hjemmekontoret til at linjene mellom jobb og privatliv viskes ut. Det skal mere til før ansatte tar kontakt med hverandre, digitalt, men når det gjøres er det ikke nødvendigvis innenfor normert arbeidstid.

Alt i alt kan det sees som at det er mange likheter mellom det teoretiske grunnlaget som dreier seg om psykososialt arbeidsmiljø, kommunikasjon, relasjoner og digitalt team-/gruppearbeid, og funnene fra studien.

Den digitale samhandlingen førte til at det ble vanskeligere for ansatte å bli utfordret faglig, og funn viser at de raske avklaringene mellom ansatte uteble i stor grad. I forlengelsen av dette viste også funn at ansatte benyttet små faglige avklaringer til å snakke sammen om temaer som ikke dreide seg om fag. Det å ha en mellommenneskelig relasjon er essensielt for trivsel på arbeidsplassen.

I tillegg til at arbeidshverdagen skal dreie seg om praktiske oppgaver, resultat- og måloppnåelse, skal den også dreie seg om utvikling og vedlikehold av sosiale og mellommenneskelige relasjoner (Houge, 2020).

6.0 Konklusjon

Denne oppgaven har hatt som hensikt å besvare følgende problemstilling:

Hvordan endret pandemien kontakten mellom de ansatte, i overgangen til en hverdag preget av digital kommunikasjon?

Oppgaven har hatt et hermeneutisk, fenomenologisk og induktivt fokus, hvor funn er blitt gjort via kvalitative studier.

I løpet av pandemien har alle informantene hatt flere runder med et samfunnspålagt hjemmekontor. Jeg opplever det at informantene har hatt pålegg om hjemmekontor har hatt en innvirkning på deres besvarelser, og videre funnene som blir gjort. Da alle informantene har vært ansatt i bedriften før pandemiens inntog, har de også hatt en anledning til å etablere grunnlag for god kontakt og gode relasjoner før det første pålegget om hjemmekontor.

Bruken av IKT i bedrifter og organisasjoner i Norge var før mars 2020 til stede, men det kan ikke sees å ha vært brukt i så utstrakt grad som det ble over natten da det første pålegget om hjemmekontor kom. Ingen av informantene hadde hatt ordninger med mulighet for hjemmekontor før pandemiens inntog.

Ifølge funn fra analysen, ble de ansatte satt i en sårbar situasjon, hvor store deler av grunnlag og fundament ble fjernet. Det er ikke grunnlag for å si noe om hvordan ordningen med hjemmekontor ville ha vært, dersom det ikke var for at det ble pålagt fra samfunnets side. Teknologien er uttalt å ha tatt 5-10 års fremskritt på 5-10 dager. Likevel er det grunnlag for å si at informantene har hatt en mer positiv erfaring med hjemmekontor etter at samfunnet åpnet litt mer opp, og at de uttaler å ha opplevd en form for frivillighet rundt det. På bakgrunn av dette er det grunnlag for å si at kontakten mellom de ansatte er særdeles preget.

Til tross for at funn viser at kontakten med ansatte er noe bedre ved å ha en økt frivillighet rundt hjemmekontor, samt ett uttalt behov for å ha noe fleksibilitet rundt når det er vil være hensiktsmessig med hjemmekontor, er det også aspekter ved funnene som tilsier at det ikke bare er positivt. Kommunikasjonen mellom de ansatte blir mer preget av informasjon, enn dialog. Datamaterialet tyder på at kommunikasjonen mellom ansatte oppleves som flatere. Det mangler dimensjoner og uavhengig av hvorvidt det både er skjerm og lyd med i kommunikasjonen kan

funn tyde på at det mangler noen aspekter, samt følelsen av energi. Dette igjen fører til at ansatte velger å a) unnlate å si ting, samt b) holder tilbake respons på det som blir sagt.

På bakgrunn av dette kan det konkluderes med at hjemmekontor i seg selv ikke er negativt, dersom det forutsettes at det er bygget på frivillighet, og at det er enkelte dager per arbeidsuke. Sett i lys av det psykososiale arbeidsmiljøperspektivet, er det av stor betydning at en god del av kommunikasjonen foregår ansikt-til-ansikt. Den digitale kommunikasjonen kan, per i dag, ikke erstatte fysisk interaksjon, dette til tross for at de video- og taleløsninger som eksisterer i dag kan kompensere for noen av utfordringene.

Hovedspørsmålet har vært å besvare hvordan ansatte har opplevd endret kontakt seg imellom, i en hverdag som er preget av digital kommunikasjon. På tross av at det er likheter i funn, er det like mange erfaringer og like mange behov som det er informanter med ulike opplevelser. Selv om det opplevdes forskjellig for alle informantene, finnes det likevel fellestrekk som kan gi en indikasjon på hva som vil fungere hensiktsmessig og ikke. Det vil kreve mer forskning på området, for å finne gode løsninger, både for den enkelte ansatte og bedriftene i sin helhet.

6.1 Studiens begrensninger

Oppgavens begrensninger med tanke på metode og forskningskvaliteten er beskrevet i kapittel 3.6. I retrospekt sees det som at forutsatte begrensninger stemmer. Det har vært en studie med begrenset antall informanter, noe som alltid kan være en svakhet ved forskningsoppgaver. Det at intervjuene ble gjennomført kort tid etter at det kom en ny runde med pålegg om hjemmekontor, kan ha påvirket informantenes svar negativt, hva gjelder opplevelsen av egen situasjon.

Det er også en svakhet ved oppgaven at det ikke er studert samhandling fra ulike nivåer, det er legitimt å tro at leder med personalansvar, vil ha en annen oppfatning av hva som foregår i samspillet med de ansatte. Likevel vil ikke leders perspektiv være utslagsgivende for hvordan de ansatte kommuniserer digitalt, og hvilken relasjon de har seg imellom. Det er også sannsynlig at flere informanter

fra samme bedrift eller organisasjon vil kunne ha gitt en økt innsikt i å besvare problemstillingen. Videre er det heller ikke tatt høyde for opplevelsen ansatte ville hatt, dersom de ble ansatt i perioden med hjemmekontor. Det er sannsynlig at en nyansatt vil ha andre opplevelser av den relasjonelle samhandlingen med sine kollegaer, en de som kjenner hverandre fra før, når det er en ren digital hverdag.

På bakgrunn av at det per i dag foreligger begrenset forskning rundt temaet, bør det utvises en grad av aktsomhet med tanke på å bruke denne studien som grunnlag for å trekke bastante konklusjoner om hvordan de digitale interaksjonene er endret i en endret arbeidshverdag. Pandemiens utvikling i samfunnet kan ha bidratt til at informantene er blitt påvirket, akkurat som det er sannsynlig at jeg kan ha blitt påvirket i noen grad.

6.2 Ansatser til videre forskning

Kunnskapen om virtuelle grupper er på verdensbasis noe mer fremtredende enn hva den er i Norge. Det er et område som er utviklet over år og fortsatt vil være i stadig utvikling. Et fundamentalt, og grunnleggende spørsmål bør være hvordan det kan tas i bruk her, samt utvikles videre, slik at det vil gagne både ansatte og bedriftene de jobber i. Digital samhandling må sees i sammenheng med den konteksten det skjer i, enten det kommer som pålegg eller som et resultat av en dialog mellom arbeidssted og ansatt. Det er mange teorier som kan bidra til at denne typen kommunikasjon og relasjon kan utvikles.

Følelsen av ensomhet og isolasjon, samt distanse til kollegaer ansees for å være høyere når man ikke møtes på arbeidsplassen. Dette kan ikke bare forstås som at den eneste grunnen er hjemmekontoret. Det kan sees som at vedvarende hjemmekontor *kan* påføre den ansatte både en følelse av tapt egenverdi, samt manglende tilhørighet. Samfunnet, og dets teknologiske utvikling, vil trolig derfor være tjent med ytterligere forskning på graden av hjemmekontor, samt kommunikasjon og trivsel på jobb.

Videre har oppgaven et avgrenset antall og utvalg av informanter. Det kan derfor være et positivt bidrag dersom det sees ytterligere på ansettelses og onboarding i

digitale fora, samt lederperspektivet når det gjelder digital og virtuell kommunikasjon. Dette vil kunne bidra til at forskningen får økt likevekt og en bredere forståelse for hvordan den digitale hverdagen påvirker de ulike partene i arbeidslivet.

Referanser

- Arbark. (2020, 10 22). *Den internasjonale kampen for åttetimersdagen innledes*. Hentet fra www.arbark.no:
https://www.arbark.no/Utstilling/8timersdagen/8timersdagen_kap01.htm
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2022, 03 08). *Høring om ratifikasjon av ILO-konvensjon nr. 190 om avskaffelse av vold og trakassering i arbeidslivet, og om endringer i arbeidsmiljølovens regelverk om trakassering*. . Hentet fra www.regjeringen.no:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/da71155c1b6645628bf877507726d842/horingsnotat-080322.pdf>
- Arbeidstilsynet. (2005, 12 21). *§ 1-1. Lovens formål*. Hentet fra www.arbeidstilsynet.no:
<https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/lover/arbeidsmiljolooven/1/1-1/>
- Arbeidstilsynet. (2007, 12 20). *Hjemmekontorforskriften*. Hentet fra www.arbeidstilsynet.no:
<https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-arbeid-i-arbeidstakers-hjem/1/>
- Arbeidstilsynet. (2022, 04 13). *§4-3 Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet*. Hentet fra www.arbeidstilsynet.no:
<https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/lover/arbeidsmiljolooven/4/4-3/>
- Arbeidstilsynet. (2022, 04 06). *Hjemmearbeid*. Hentet fra www.arbeidstilsynet.no:
<https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/ansettelse/heimekontor/>
- Arbeidstilsynet. (2022, 04 11). *Kapittel 10. Arbeidstid*. Hentet fra www.arbeidstilsynet.no:
<https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/lover/arbeidsmiljolooven/10/>
- Aspås, C. (2016). *Raushetens tid; fra misunnelse til begeistring*. Oslo: Aschehaug & co.
- Aubert, K. E. (2022, 04 13). *Relasjon*. Hentet fra www.snl.no:
<https://snl.no/relasjon>
- Bjerkrheim, S. G. (2018, 11 30.). *Team – effektivt, men ikke alltid!* Hentet fra www.ledernytt.no: <https://www.ledernytt.no/team-effektivt-men-ikke-alltid.5446277-112372.html>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in Psychology*, ss. 77-101.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju, 2. utgave*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Burgoon, J. K., & Bacue, A. E. (2003). Nonverbal Communication Skills*. I J. O. Greene, & B. R. Burleson, *Handbook of Communication and Social*

Interaction Skills (ss. 179-219). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Camp, k. m., Young, M., & Bushardt, S. C. (2022, 05 06). A millennial manger skills model for the new remote work enviroment . *Emerald insight* , ss. 635-648.

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS). (2022, 04 11). *Tidslinje: myndighetenes håndtering av koronasituasjonen*. Hentet fra www.regjeringen.no:
<https://www.regjeringen.no/no/tema/Koronasituasjonen/tidslinje-koronaviruset/id2692402/>

Det kongelige kunnskapsdepartementet. (2015-2016). *Stortingsmelding 28, Fag – Fordypning – Forståelse*. Oslo: Regjeringen Solberg.

Dulebohn, J. H., & Hock, j. E. (2017). Virtual teams in organizations. *Human Resource Management Review*, ss. 569-574.

Eide, H., & Eide, T. (2008). *Kommunikasjon i relasjoner - samhandling, konfliktløsning og etikk* . Oslo: Gyldendal Akademisk.

Espedal, G. (2010). *Ros, om anerkjennende ledelse og hvordan skape et verdsettende arbeidsmiljø*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Feratovic, L., Langved, Å., & Magnussen, O. R. (2021, 04 14). *Koronakommisjonens leder om mangelfull pandemi-beredskap: – Det er ikke til å unnskylde*. Hentet fra www.dn.no:
<https://www.dn.no/innenriks/korona/erna-solberg/stener-kvinnslan/koronakommisjonens-leder-om-mangelfull-pandemi-beredskap-det-er-ikke-til-a-unnskylde/2-1-995377>

Fløvik, L., Lunde, L.-K., Vleeshouwers, J., Johannessen, H., Finne, L. B., Mohr, B., . . . Christensen, J. O. (2021). *Arbeid hjemmefra, helse og arbeidsmiljø*. Oslo: STAMI. Hentet fra https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/bitstream/handle/11250/2760053/Kunnskapsoppsummering_arbeid_hjemmefra_STAMI_fin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Framstad, A. P. (2020, 10 09). *Coronakrisen- en katalysator for det digitale skiftet*. Hentet fra www.kapital.no: [www.kapital.no](https://kapital.no/reportasjer/naeringsliv/2020/10/07/7572294/coronakrisen-en-katalysator-for-det-digitale-skiftet)
<https://kapital.no/reportasjer/naeringsliv/2020/10/07/7572294/coronakrisen-en-katalysator-for-det-digitale-skiftet>

Fyhn, B. (2020). "Waiting for the host to start this meeting..." - Psykologisk trygghet i digitalt samarbeid . *NECESSE - Koronafronten*, ss. 117-128.

Goldhaber, G. M. (1974). *Organizational Communication*. Dubuque, Iowa: W. C. Brown.

Goldhaber, G. M. (2003). *Organizational Communication*. New York: Goldhaber Research Associates.

- Gorro-Abarca, V., Palos-Sanzhez, P., & Aguayo-Camacho, M. (2021, 02 17.). Virtual teams in times of pandemic: Factors that influence performance. *Frontiers in psychology*, ss. 1-14.
- Gundersen, D. (2021, 11 08.). *Team*. Hentet fra Store norske leksikon: <https://snl.no/team>
- Helsedirektoratet. (2020, 03 12). *Helsedirektoratet har vedtatt omfattende tiltak for å hindre spredning av Covid-19*. Hentet fra www.helsedirektoratet.no: <https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/helsedirektoratet-har-vedtatt-omfattende-tiltak-for-a-hindre-spredning-av-covid-19>
- Hesse-Biber, S. N., & Leavy, P. (2011). *The practice of qualitative research*. California: Sage publications, Inc.
- Holter, H. o. (1996). Fra kvalitative metoder til kvalitativ samfunnsforskning. I R. Kalleberg, & H. Holter , *Kvalitative metoder i samfunnsforskningen* (s. 13). Oslo: Universitetsforlagets metodebibliotek.
- Horgen, E. H. (2021). *209 000 ansatte med avtale om hjemmekontor*. Oslo: Statistisk Sentralbyrå.
- Houge, E. S. (2020, 08 16). *Derfor er takknemlighet og anerkjennelse så viktig for arbeidsplassen*. Hentet fra www.psykologisk.no: <https://psykologisk.no/2020/08/derfor-er-takknemlighet-og-anerkjennelse-sa-viktig-for-arbeidsplassen/>
- Haaland, J. I., & Fyhn, B. (2021, 03 21). Skandinavisk lederstil er blitt ettertraktet etter covid-19. (I. A. Johannessen, Intervjuer) Hentet fra www.forskning.no: <https://forskning.no/arbeid-kontor-ledelse-og-organisasjon/skandinavisk-lederstil-er-blitt-ettertraktet-etter-covid-19/1820197>
- Johannessen, H. A. (2) (2021, 03 18). *Hva er psykososialt arbeidsmiljø?* . Hentet fra www.stami.no: <https://stami.no/hva-er-arbeidsmiljo/hva-er-psykososialt-arbeidsmiljo/>
- Johannessen, I. A. (1) (2021, 01 13). *Vanskeligere å skape nye relasjoner med hjemmekontor*. Hentet fra www.forskning.no: <https://forskning.no/ledelse-og-organisasjon-norges-handelshoyskole-partner/vanskeligere-a-skape-nye-relasjoner-med-hjemmekontor/1794081>
- Johnson, S. S., Grossman, R., Miller, j. P., & m.fl. (2021, 05 28). Knowing Well, Being Well: well-being born of understanding. The Sience of Teamwork. *American journal of health promotion*, ss. 730-749.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse, 5. utgave*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kirkhaug, R. (2018). *Verdibasert ledelse* . Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Korpela, j. (2010, 04 07). *How all human communication fails, except by accident*. Hentet fra Human Communication: <https://jkorpela.fi/wiio.html>

- Knardahl, S. (2021). *Forholdet mellom aktivitetsbaserte arbeidsplasser og sykefravær. Arbeidsplasskonsepter med betydning for sykefravær og frafall fra arbeidslivet*. Oslo: Stami.
- Kuvaas, B. (2019, 01 28). På jobben - å bli sett og hørt på jobben - hva legger vi i det? . (C. Lorentz, Intervjuer)
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2012). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2021). *Det kvalitative forskningsintervju* . Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kvinneland, S. (2021, 04 16). Koronakommisjonens rapport: Ble advart mot en pandemi, men var ikke forberedt. (T. A. Andreassen, & J. G. Furuly, Intervjuere)
- Malterud, K. (2021). *Kvalitative Forskningsmetoder for medisin og helsefag*. Oslo: Universitetsforlaget .
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., Jimenez-Rodrigues, M., Wildman, J., & Shuffler, M. (2011). A meta-analytic investigation of virtuality and information sharing in teams. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, ss. 214-225.
- Microsoft Teams. (2022, 04 13). *Komme i gang med Microsoft Teams*. Hentet fra Microsoft: <https://support.microsoft.com/nb-no/office/komme-i-gang-med-microsoft-teams-b98d533f-118e-4bae-bf44-3df2470c2b12>
- Molander, P. (2022, 03 02). *Balansen mellom kontoret og heimekontoret er avhengig av tre ting*. Hentet fra www.stami.no: <https://stami.no/balansen-mellom-kontoret-og-heimekontoret-er-avhengig-av-tre-ting/>
- Nergaard, k. (2020). *Hjemmekontor og digitale løsninger*. Hentet fra www.fafo.no: <https://www.fafo.no/images/pub/2020/300420-hjemmekontor-faktaflak.pdf>
- Nilstun, C. (2022, 04 13). *Kollega*. Hentet fra Store norske leksikon: <https://snl.no/kollega>
- Nordbø, B. (2022, 04 11). *IKT*. Hentet fra Store norske leksikon: <https://snl.no/IKT>
- NTB. (2020, 03 12). *Statsminister Erna Solbergs tale om koronatiltakene*. Hentet fra www.aftenposten.no: <https://www.aftenposten.no/norge/politikk/i/zG1b4r/statsminister-erna-solbergs-tale-om-koronatiltakene>
- NTB-AP. (2020, 04 01). *FN: – Den mest utfordrende krisen siden andre verdenskrig*. Hentet fra www.aftenposten.no: <https://www.aftenposten.no/verden/i/GGL3K9/fn-den-mest-utfordrende-krisen-siden-andre-verdenskrig>

- Nydegger, R., & Nydegger, L. (2010, 03). Challenges in Managing Virtual Teams. *Journal of Business & Economics Research*, ss. 69-82.
- Oslo Kommune. (2021, 12 02). 2. desember: Innfører nye korona-tiltak i Oslo . Hentet fra www.oslo.kommune.no:
<https://www.oslo.kommune.no/koronavirus/status-om-handteringen-av-korona/2-desember-innforer-nye-korona-tiltak-i-oslo#gref>
- Oslo Kommune. (2021, 04 28). I Oslo er det påbud om hjemmekontor så langt det er praktisk mulig. Hentet fra www.oslo.kommune.no:
<https://www.oslo.kommune.no/koronavirus/rad-og-regler-i-oslo/hjemmekontor/#gref>
- Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and evaluation methods. I M. Q. Patton, *Qualitative research and evaluation methods* (s. 230). Sage Publications, Inc.
- Regjeringen. (2021, 12 13). www.Regjeringen.no. Hentet fra www.regjeringen.no:
<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/strengere-nasjonale-tiltak-for-a-begrense-smitten/id2892042/>
- Reyes, D. L., Luna, M., & Salas, E. (2021). Challenges for team leaders transitioning from face-to-face to virtual teams. *ScienceDirect*, ss. 1- 4.
- Rolfheim-Bye, S., & Knardahl, S. (2021, 12 07). Hjemmekontor og forventninger om å være tilgjengelig på fritiden: arbeidsmiljø, tanker om å slutte i jobben og helse. Hentet fra www.stami.no: <https://stami.no/hjemmekontor-og-forventninger-om-a-vaere-tilgjengelig-pa-fritiden-arbeidsmiljo-tanker-om-a-slutte-i-jobben-og-helse/>
- Sander, K. (2019, 09 19). Den lineære kommunikasjonsmodellen. Hentet fra www.estudie.no: <https://estudie.no/den-lineære-kommunikasjonsmodellen/>
- Schei, V., Sverdrup, T. E., Heiene, M., & Olsen, S. G. (2019). Virtuell samhandling - Når kaffepausen blir elektronisk. *Magma - tidsskrift for økonomi og ledelse*, ss. 48-60.
- Skogen, A. (2022, 04 29). 8 timer arbeid – 8 timer fritid – 8 timer hvile. Hentet fra www.lovdato.no:
https://lovdato.no/artikkel/8_timer_arbeid__8_timer_fritid__8_timer_hvile/3961
- Skogen, J. C. (2017, 02 22). *Arbeid og Helse i Norge*. Hentet fra www.fhi.no:
<https://www.fhi.no/nettpub/hin/miljo/arbeid-og-helse/>
- Skårderud, F. (2014, 12 29). Hva skjedde med det sosiale? *Aftenposten, A-magasinet*.
- Spurkeland, J. (2018). *Relasjonell atferd i arbeidslivet*. Oslo: Universitetsforlaget
- Spurkeland, J. (2020). *Relasjonskompetanse*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

- Stami. (2021, 09 01). *Hvordan sikre et best mulig arbeidsliv etter korona*. Hentet fra [www.stami.no](https://www.stami.no/hvordan-sikre-et-best-mulig-arbeidsliv-etter-korona/): <https://stami.no/hvordan-sikre-et-best-mulig-arbeidsliv-etter-korona/>
- Stami. (2021, 10 01). *Vi må løfte blikket i debatten om arbeidslivet i framtida*. Hentet fra [www.stami.no](https://www.stami.no/vi-ma-lofte-blikket-i-debatten-om-fremtidens-arbeidsliv/): <https://stami.no/vi-ma-lofte-blikket-i-debatten-om-fremtidens-arbeidsliv/>
- Statsministerens kontor. (2020, 03 12). *Koronasituasjonen: Pressekonferanse om nye tiltak for å bekjempe*. Hentet fra www.regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/dokumentarkiv/regjeringen-solberg/aktuelt-regjeringen-solberg/smk/pressemeldinger/2020/nye-tiltak/id2693327/>
- Statsministerens kontor. (2021, 12 13). *Strengere nasjonale tiltak for å begrense smitten*. Hentet fra www.regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/dokumentarkiv/regjeringen-stoere/utdaterte-aktuelt-saker/smk/strengere-nasjonale-tiltak-for-a-begrense-smitten/id2892042/>
- Teeuwen, I. (2021, 07 05). *Maren (29) slet på hjemmekontoret og måtte oppsøke psykolog*. Hentet fra www.fagbladet.no: <https://fagbladet.no/nyheter/maren-29-slet-pa-hjemmekontor-og-matte-oppsoke-psykolog-jeg-skulle-gjerne-hatt-en-eller-to-dager-pa-kontoret-da-det-var-pa-sitt-verste-6.91.802083.d181605fbf>
- Thompson, L. (2015). *Making the team; a guide for managers (5. utgave)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Van Der Lippe, T., & Zoltán, L. (2019). Co-workers working from home and individual team performance. *New Technology, Work and Employment*, ss. 60-79.
- Øiestad, G. (2019). *Gi og motta tilbakemeldinger - om å bygge hverandre*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Vedlegg

Vedlegg A – Samtykkeskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se nærmere på relasjonen mellom ledere og ansatte. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

«Hvordan har den fysiske adskillelsen i pandemien påvirket opplevelsen av relasjonen mellom ledere og ansatte?»

Formål

Formålet er å undersøke ansattes relasjon med ledere og lederes relasjon til ansatte. Prosjektet er en del av en masterstudie ved HIOF.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Marthe Myhr og Høgskolen i Østfold ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du blir invitert til å delta, da du har hatt hjemmekontor over tid, og er tilbake, helt eller delvis, på kontoret.

Hva innebærer det for deg å delta?

Det vil bli gjennomført et intervju og det vil ta ca 60 minutter. Spørsmålene vil dreie seg om eksempelvis:

-Hvor lang tid kan det ev. ta mellom hver gang du møter din leder/ansatt på kontoret?

-På hvilken måte opplever du at digitaliseringen og hjemmekontoret har ført til endringer mellom ansatte og ledere?

-Generelt sett; hvordan opplever du kontakten med din leder/ansatt nå som dere er litt på kontoret og litt hjemme

-og lignende.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere 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.

- Det er min veileder og jeg som vil ha tilgang på data
- Personopplysninger som navn blir erstattet med en kode i oppgaven. Navnelista vil lagres adskilt fra øvrige data.

Du vil ikke kunne gjenkjennes i oppgaven, da både navnet ditt og arbeidsplassen ditt vil bli anonymisert. Alderen din vil stå oppgitt.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er at prosjektet avsluttet i løpet av 2022. Personopplysninger og lydfil blir slettet ved prosjektslutt. Beskriv hva som skjer med personopplysninger og eventuelle opptak ved prosjektslutt.

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Marthe Myhr
(Forsker/veileder)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [sett inn tittel], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

☐ å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg B - Intervjuguide

Hvordan har den fysiske adskillelsen i pandemien påvirket opplevelsen av relasjonen mellom ledere og ansatte?

- 1) Hvordan er relasjonen mellom ansatte og ledere på arbeidsplasser både fysisk tilstedeværelse på kontoret og hjemmekontor i kjølvannet av pandemien?
- 2) På hvilken måte opplever du at digitaliseringen og hjemmekontoret har ført til endringer i relasjonen mellom ansatte og ledere?
 - På hvilken måte opplever du at digitaliseringen og hjemmekontoret har ført til endringer i relasjonen mellom ansatte og ledere med tanke på **kommunikasjon**?
 - På hvilken måte opplever du at digitaliseringen og hjemmekontoret har ført til endringer i relasjonen mellom ansatte og ledere med tanke på gjensidig **feedback**?

Intervjuspørsmål rammesettes ved at de intervjuobjektene må ha «før/under/nå» tanken i hodet

Intervjuguide:

1. Hvordan opplever du den nye arbeidshverdagen, i kjølvannet av pandemien og med både fysisk tilstedeværelse på kontoret og hjemmekontor?
2. Hvordan er kontorløsningen hos dere hos dere?

Er det frivillig?

Hvem eller hva bestemmer?

Hvor ofte har du hjemmekontor?

Hvor ofte har din leder/ansatt hjemmekontor

1. Hvor lang tid kan det ev. ta mellom hver gang du møter din leder/ansatt på kontoret?

2. På hvilken måte opplever du at digitaliseringen og hjemmekontoret har ført til endringer mellom ansatte og ledere?
3. Generelt sett; hvordan opplever du kontakten med din leder/ansatt nå som dere er litt på kontoret og litt hjemme
4. Har relasjonen til din leder/dine ansatte endret seg med fjernkontor og nå som det er litt fysisk kontor og litt hjemmekontor?
Eventuelt: på hvilken måte?
5. Opplever du at det er endringer i den formelle kommunikasjonen?? Eventuelt hvilke endringer?
6. Opplever du at det er endringer i den uformelle kommunikasjonen?? Eventuelt hvilke endringer?
7. Hvordan går det med det sosiale på jobb mellom leder og ansatt, den (manglende) sosiale praten.
8. Hvordan ivaretar dere behovene for å ha noen personlige og mellommenneskelige relasjoner, psykososiale behov. Eventuelt, hva er endret?

Har du noen å prate med på jobben

Føler du at du har en god relasjon til noen på jobben?

9. Hvordan opplever du at du blir fulgt opp på jobb. Hva er endret?
10. Har du en opplevelse av å høre til når du har kontorløsning hvor du er litt på kontoret og litt hjemme?
11. Hvordan er tilbakemeldingskulturen hos dere?
- har du en opplevelse om at du får du/gir du like mange tilbakemeldinger som du hadde/gav før? Eventuelt: Hva er endret?
12. Hvordan vil du beskrive et god relasjon/godt forhold til dine ansatte/din leder

Figurer

2.3.1 - FIGUR 1 – UTVEKSLING AV TEGN OG SIGNALER,
KOMMUNIKASJONSSITUASJONENS GRUNNELEMENTER

2.3.1 - FIGUR 2 - DEN LINEÆRE KOMMUNIKASJONSMODELLEN