



Bacheloroppgave

ADM650 Jus og administrasjon

Hvordan påvirkes motivasjonen til ansatte som er utsatt av etiske dilemmaer?

Ngoc Hoang Vu og Karthick Sinnathamby

Totalt antall sider inkludert forsiden: 34

Molde, 31.05.2023



Obligatorisk egenerklæring/gruppeerklæring

Den enkelte student er selv ansvarlig for å sette seg inn i hva som er lovlige hjelpemidler, retningslinjer for bruk av disse og regler om kildebruk. Erklæringen skal bevisstgjøre studentene på deres ansvar og hvilke konsekvenser fusk kan medføre. Manglende erklæring fritar ikke studentene fra sitt ansvar.

Du/dere fyller ut erklæringen ved å klikke i ruten til høyre for den enkelte del 1-6:		
1.	Jeg/vi erklærer herved at min/vår besvarelse er mitt/vårt eget arbeid, og at jeg/vi ikke har brukt andre kilder eller har mottatt annen hjelp enn det som er nevnt i besvarelsen.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Jeg/vi erklærer videre at denne besvarelsen: <ul style="list-style-type: none">• ikke har vært brukt til annen eksamen ved annen avdeling/universitet/høgskole innenlands eller utenlands.• ikke refererer til andres arbeid uten at det er oppgitt.• ikke refererer til eget tidligere arbeid uten at det er oppgitt.• har alle referansene oppgitt i litteraturlisten.• ikke er en kopi, duplikat eller avskrift av andres arbeid eller besvarelse.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Jeg/vi er kjent med at brudd på ovennevnte er å <u>betrakte som fusk</u> og kan medføre annullering av eksamen og utestengelse fra universiteter og høgskoler i Norge, jf. Universitets- og høgskoleloven §§4-7 og 4-8 og Forskrift om eksamen §§16 og 36.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Jeg/vi er kjent med at alle innleverte oppgaver kan bli plagiatkontrollert, jf. høgskolens regler og konsekvenser for fusk og plagiat	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Jeg/vi er kjent med at høgskolen vil behandle alle saker hvor det forligger mistanke om fusk etter høgskolens retningslinjer for behandling av saker om fusk	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Jeg/vi har satt oss inn i regler og retningslinjer i bruk av kilder og referanser på biblioteket sine nettsider	<input checked="" type="checkbox"/>

Personvern

Personopplysningsloven

Forskningsprosjekt som innebærer behandling av personopplysninger iht. Personopplysningsloven skal meldes til Sikt for vurdering.

Har oppgaven vært vurdert av Sikt?

ja nei

- Hvis ja:

Referansenummer: 388675

- Hvis nei:

Jeg/vi erklærer at oppgaven ikke omfattes av Personopplysningsloven:

Helseforskningsloven

Dersom prosjektet faller inn under Helseforskningsloven, skal det også søkes om forhåndsgodkjenning fra Regionale komiteer for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk, REK, i din region.

Har oppgaven vært til behandling hos REK?

ja nei

- Hvis ja:

Referansenummer:

Publiseringsavtale

Studiepoeng: 15

Veileder: Trine Elde Pedersen (sykdmeldt) og Georg Inge Iversen Panzer

Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten (Åndsverkloven. §2).

Alle oppgaver som fyller kriteriene vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjennelse.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

Jeg/vi gir herved Høgskolen i Molde en vederlagsfri rett til å gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:

ja nei

Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?

ja nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?

ja nei

Dato: 29.05.2023

Forord

Vi har vært interessert i utfordringer som er mulig å møte i arbeidslivet og tre år med bachelor i juss og administrasjon har gitt kunnskap om ulike utfordringer i organisasjoner.

Det har vært utfordrende med oppgaveskrivingen siden vi møtte motgang og vi måtte bytte veileder da den første veilederen ble syk. Vi fikk ikke en ny veileder før sent ut i semesteret. I tillegg har det vært utfordrende å finne informanter, hvor vi fikk sent svar fra NAV. Likevel har denne prosessen vært lærerikt.

Videre vil vi takke informanter, våre veiledere og alle som har bidratt til oppgaven. Vi setter pris på tiden som ble satt av og at informantene kunne stille til intervju og bidra til et annet innfallsvinkel på arbeidslivet i NAV.

Ngoc Hoang Vu og Karthick Sinnathamby

29.05.202

Sammendrag

Denne bacheloroppgaven utforsker sammenhengen mellom motivasjon og etiske dilemmaer blant ansatte i NAV. Studien tar sikte på å undersøke hvordan etiske dilemmaer påvirker ansattes motivasjon og identifisere faktorer som kan bidra til å opprettholde eller redusere motivasjonen i slike situasjoner. I dette studiet er det en kvalitativ metode hvor det er gjennomført fire dybdeintervjuer. Hver av informantene har ulike arbeidsstillinger, erfaring og arbeider med forskjellige arbeidsoppgaver i NAV. Det er viktig å merke seg at studien har visse begrensninger, blant annet knyttet til deltakernes subjektive opplevelser. Videre har etiske dilemmaer vist seg å ha en betydelig innvirkning på ansattes motivasjon. Hvor det kan føre til redusert indre motivasjon blant de ansatte. Et solid etisk rammeverk og tydelige retningslinjer har imidlertid vist seg å kunne opprettholde eller til og med øke motivasjonen blant ansatte.

Innhold

Forord	5
Sammendrag	6
1. Innledning	1
Hvordan påvirkes motivasjonen til ansatte som er utsatt av etiske dilemmaer?..	2
2. Bakgrunn	3
2.1 Etiske teorier	3
2.1.1 Pliktetikk	3
2.1.2 Konsekvensetikk	3
2.1.3 Dydsetikk	4
2.2 Motivasjonsteorier.....	6
2.2.1 Maslows Behovsteori	6
2.2.2 Jobbkarakteristika-modell	7
2.2.3 Herzberg tofaktorteori	7
3. Metode	7
3.1 Kvalitativ metode	9
3.2 Valg av forskningsdesign.....	9
3.3 Utvalg og gjennomføring av datainnsamling.....	10
3.4 Etiske vurdering ved gjennomføring av intervjuet.....	11
4. Analyse	14
4.1 Etiske utfordringer ansatte møter	14
4.2 Sammenheng mellom motivasjon og etikk	19
5. Konklusjon	22
6. Videre forskning	23
7. Vedlegg	24
7.1 Intervjuguide - semistrukturert.....	24
8. Referanse liste	27

1. Innledning

Etiske dilemmaer og moralsk stress kan påvirke yrkeshverdagen negativt. Dette var gjenstand for vurdering av det såkalte Samvittighetsutvalget som avla sin rapport i form av NOU 2016:13. I utvalgets mandat heter det:

Det kan i enkelte situasjoner oppstå konflikt mellom den enkeltes samvittighet og de oppgaver som han/hun pålegges som arbeidstaker. Det er i denne sammenheng snakk om arbeidsoppgaver som pålegges innenfor arbeidsavtalens/oppdragets ramme. Problemstillingen har vært særlig aktuell i forbindelse med debatten om hvilken adgang fastleger skal ha til å reservere seg mot henvisning til abort, men spørsmål knyttet til samvittighetsfrihet er ikke begrenset til helsesektoren (NOU:2016:13, s. 13).

Vi ønsker å se på hvordan dette slår inn overfor saksbehandlere i NAV. Der er retten til å reservere seg mot offentlige oppgaver som er utfordringen, men mer hvordan yrkesutøvere håndterer samvittighetskonflikter, moralsk stress og etiske dilemmaer over tid og hvordan de kan opprettholde motivasjonen i møte med slike utfordringer.

Utfordringer av den grunn vil være profesjonsetikk for hvordan opptrer sosialarbeidere med tanke på holdning eller konsekvensene som sosialarbeiderne må reflektere over brukerens livssituasjon. Likevel må sosialarbeideren forholde seg til tiltakene, lover og regler som er satt av staten. Dette kan utfordre deres menneskesyn, hvor menneskesyn er definert «handler om hvordan vi tenker om den andre, hvordan vi betrakter vedkommende» (Eide og Skorstad, 2005, 139). Profesjonsetikk bygger på samfunnets til profesjonene, og handler om å skape trygghet, kvalitet og tillit for den som tar i bruk hjelpeapparatet (Eide og Skorstad, 2005, 157).

Arbeidsplasser kan ha definert eller udefinert verdier, samhørighet og fellesskap følelse som ikke er gitt adgang til de utenforstående (Eide og Skorstad, 2005, 195). Spørsmål er om dette kan skape en utbrenthet, avmakt og hvordan disse verdiene

påvirker handlingene innad i organisasjonen. Vil disse normene påvirke deres motivasjon og ytelse, og hvordan preger dette deres psykiske og fysiske helse. Kan dette påvirke deres lojalitet og ytringsfrihet innad i organisasjonen. Ettersom motivasjon er en av de mest grunnleggende faktorene som påvirker menneskelig atferd og ytelse. Enten det gjelder å fullføre en arbeidsoppgave, trene jevnlig eller oppnå et mål, er motivasjon en nøkkelfaktor som kan hjelpe oss med å nå suksess. Å forstå hva som motiverer ansatte kan være en utfordring for arbeidsgivere, hvor motivasjon kan være et komplekst og individuelt fenomen.

Problemstilling blir dermed:

Hvordan påvirkes motivasjonen til ansatte som er utsatt av etiske dilemmaer?

Videre er det utformet tre forskningsspørsmål for å kunne besvare problemstillingen:

1. Hvilke etiske dilemmaer blir ansatte utsatt i forhold til arbeidshverdag og arbeidsoppgaver?
2. Hvordan påvirket etiske dilemmaer ansattes adferd og deres arbeidsoppgaver?
3. Hvilke motivasjonsfaktorer har virkning på ansatte?

2. Bakgrunn

2.1 Ethiske teorier

I forhold til profesjonsetiske teorier og for å kunne svare på problemstillingen «hvordan påvirkes motivasjon og ytelse til ansatte som er utsatt av etiske dilemmaer?» vil det bli brukt pliktetikk, dydsetikk og konsekvensetikk. Det ble valgt å ikke benytte nærhetsetikk i dette forskningsprosjektet, ettersom det ble valgt å avgrense med tanke på prosjektet sitt omfang og struktur.

2.1.1 Pliktetikk

Pliktetikk i profesjonsetikk kan oppfattes «om at handlinger kan beskrives som rette eller gale i seg selv, uten at man veier konsekvenser av handlingene mot hverandre» (Leer-salvesen, 2021, s. 36). Kant sitt syn på pliktetikk mener at, for å finne gode moralske løsninger er gjennom vår fornuft, og dette vil medføre at mennesker dermed vil handle moralsk rett (Leer-salvesen, 2021, s. 40). Hvorav Kant formulerte «*det kategoriske imperativ*» som er «Du skal handle slik i enhver situasjon at maksimen av din handling kan stå som en allmenn regel» (Leer-salvesen, 2021, s. 40). Av den grunn har mennesker autonomi til å være frie til å velge selv hva som er rett og galt ved bruk av fornuften for å gjøre det rette og dette kan forstås som en allmenn morallov (Leer-salvesen, 2021, s. 42).

2.1.2 Konsekvensetikk

Konsekvensen formulert av Jeremy Bentham er «å velge den handlingen som gir mest lykke til flest mulig» (Carson og Skauge, 2019, 57). Formuleringen er todelt hvor dette handler om å ta hensyn til flere og mengden av nytten ved gitt situasjon. Av den grunn kan det forstås at nytten anses å se på kvaliteten ved handlingen og hva slags konsekvenser det blir av resultatet ved valgene en sosialarbeider gjør. Det vil si at konsekvensetikk ikke baserer seg på om handlingen er rett eller galt, men fokuserer på alternativene av situasjonene som utgjør hva som blir riktig moralsk handling (Leer-salvesen, 2021, s. 43).

2.1.3 Dydsetikk

Dyd er et moralsk prinsipp som «blir en moralsk holdning og egenskap som gjør en til et bedre menneske» (Leer-salvesen, 2021, s. 47). Videre legges det til at Aristoteles mener, mennesker kan læres opp «til å bli moralsk bedre mennesker» ved å øve (Leer-salvesen, 2021, s. 48). I dydsetikk er det dyder som blant annet barmhjertighet, godhet og rettferdighet, og laster som ondskap, grådighet, og gjerrighet (Leer-salvesen, 2021, s. 47-48). Rettferdighet vil anses som en dyd. Dydsetikken kan betraktes at «dyder og laster, gode og onde moralske egenskaper og praksiser, kan læres» (Leer-salvesen, 2021, s. 48). Siden etiske retningslinjer og regler ikke nødvendigvis dekker alle typer situasjoner kan derfor veilede yrkesutøvere hvordan de kan ta et moralsk valg (Leer-salvesen, 2021, s. 48). «Moralsk stress er når yrkesutøveren ikke lenger kan gå god for det han må gjøre på jobben. Og slikt kan man bli syk av» (Leer-salvesen, 2021, s. 171). Dydsetikk kan derfor supplere til pliktetikk ettersom dyd dømmes ut ifra moralsk skjønn ved dømmekraft, hvor pliktetikk sitt fokus er på universelle regler (Leer-salvesen, 2021, s. 48).

Lojalitet kan anses som en etisk dyd hvor det er et menneskelig forhold som beskriver hvordan en person yter seg sterkere jo mer relasjon (Leer-salvesen, 2021, s. 66). Det må skilles mellom lydighet og lojalitet, hvorav lydighet er hvordan en person tar en moralsk handling ved at valget er reflektert og verdiforankret (Leer-salvesen, 2021, s. 71). Lydighet er derimot i den forstand blitt hvor personen tar avgjørelser automatisk selv om det kan være en form av lojalitet er valgene personen tar ikke reflektert ettersom arbeidsoppgavene gjøres fordi det må gjennomføres (Leer-salvesen, 2021, s. 71). Lojalitetsplikten «innebærer blant annet at den ansatte skal opptre i samsvar med arbeidsgiverens interesser og ikke motsi dem utad» (Eide og Skorstad, 2005, 198).

Tillit og ærlighet kan ses som en form for lojalitet i forhold til dydsetikk. Hvor deres arbeid omgås en del med menneskelige relasjoner og baserer seg på makt og tillitsforhold. «Makten må utøves på en slik måte at en viser seg andres tillit verdig» (Leer-salvesen, 2021, s. 129). I den forstand at tillit er basert på trygghet ettersom yrkesutøveren ikke misbruker sin makt på bakgrunn av arbeidsstilling. I

tillegg til at ærlighet er sannhet vil dette skape et tillitsforhold. Resultatet av dette kan bli destruktivt dersom det ikke er tillitsforhold mellom blant annet yrkesutøvere og brukere.

Rettferdighet er en egenskap hvor Aristoteles mener at det er to former for likebehandling innenfor dyden rettferdighet som er "rettferdig fordeling av goder og rettferdig gjengjeldelse av ondt" (Leer-salvesen, 2021, s.120). Forskjellsbehandling er utfordring ved rettferdighet, hvorav det er viktig innad i profesjonsyrker og av den grunn benyttes det fordelinger ut ifra kriterier for hvordan prioriteringer skal bli gjort (Leer-salvesen, 2021, s. 122-123).

Samvittighet anses som en dyd ettersom den er et egenskap mennesker har for å forstå når en situasjon er rett og galt, og godt og ondt (NOU2016:13, s. 21). Begrepet i seg selv er vidt av den grunn er det valgt å operasjonalisere samvittighet til at hvert individ har en samvittighet som knyttes mot fornuft og følelser som en del av identiteten til personen hvor personen selv ut ifra egne vurderinger «utfører eller ikke utfører en bestemt handling» (NOU2016:13, s.22-23). Utfordring med samvittighet er at det kan begrense blant annet frihet til andre ettersom det kan berøre yrkeprofesjonenes verdier i forhold til religion, livsstil, lover eller kultur. Likevel mener utvalget at «menneske må oppleve en situasjon som dyptgripende om den skal kunne anses om noe som har med samvittighet å gjøre» (NOU2016:13, s. 24). Samvittighetsoverbevisning er «en moralsk overbevisning som har fremkommet etter at personen har gjort grundig bruk av sin samvittighet» (NOU: 2016, s. 29).

Etiske retningslinjer som er relatert til kolleger, arbeidsgiver og samfunnet er under forhold som samarbeid, lojalitet og varslingsansvar (Bush, 2012, 72). Derimot relasjon mellom yrkesutøvere og bruker er det lojalitet, møte med mennesker, myndiggjøring, myndighet og makt (Bush, 2012, 71). Disse forholdene utfordrer profesjonsyrker ettersom det stilles spørsmål for hva som er galt eller riktig og hvordan skal de gå frem i prosessen.

2.2 Motivasjonsteorier

Motivasjon er definert som «en indre psykologisk prosess som får oss til å handle, som gir retning til handling og som forsterker viljen til å handle» (Jacobsen, 2015, s. 229-2230). Motivasjonsteorier deles inn i behovsteorier, kognitive teorier, sosiale teorier, og situasjonsteorier (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 113). Situasjonsteori og behovsteori er avgrenset til, for å kunne se sammenheng mellom motivasjon og ytelse i forhold til når ansatte møter etiske dilemmaer for å kunne løse problemstillingen.

Situasjonsteori er hvilke motivasjon elementer påvirker individet i den grad at de blir motivert eller demotivert i jobbsammenheng (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 114). Behovsteori er hvordan individets atferd blir motivert ut ifra hvilke typer grunnleggende behov (ibid). Det er ulike måter å påvirke ansattes motivasjon, som blant annet anerkjennelse, belønning, autonomi, personlig og faglig utvikling. Disse faktorene kan gjøre at arbeidsgiver har en forståelse for å skape et godt arbeidsmiljø, slik at fokuset ligger på å fremme motivasjon og produktivitet. Dette er et av grunnlaget i behovsteoriene (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 114-116).

Videre deles motivasjon inn i indre og ytre motivasjon. Ytre motivasjon er «når årsak til motivasjon ligger utenfor selve arbeidsoppgaven» som lønn (Jacobsen og Thorsvik, 2019, s. 234). Indre motivasjon er «når kilden til motivasjon er knyttet til selve oppgaven og opplevelsen av å arbeide med oppgaven» som hvordan individet opplever arbeidet meningsfylt (ibid).

2.2.1 Maslows Behovsteori

Maslows behovsteori deles inn i fem hovedkategorier som mennesker har behov for som er fysiologiske behov, sikkerhetsbehov, sosial behov, aktelse og selvaktualisering (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 114). Hvorav disse deles videre inn i to typer som behov for underskuddsdekning og behov for vekstmulighet (ibid). I denne teorien må ikke alle kriteriene være tilfredsstillt, men det er et «*minimum* av behovstfredsstillelse på ett nivå normalt må være tilfredsstillt før behov på et høyere nivå kan innta på arena» (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 116). Videre har Clayton Alderfer reformulert denne teorien fra fem til tre som er

eksistensbehov, relasjonsbehov og vekstbehov. (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 117). Eksistensbehov er «behov relatert til overlevelse», relasjonsbehov er «behov for sosiale tilknytninger og gode relasjoner», vekstbehov er «behov for anerkjennelse og personlig utvikling» og regresjon er «tilbakevending til tidligere utviklingsstadium» (ibid).

2.2.2 Jobbkarakteristika-modell

I situasjonsteori er det en jobbkarakteristika-modell som er «teorier som fremhever at motivasjon skyldes egenskaper ved selve jobben» (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 138). I følge Hackman og Oldham er det ulike trekk som gjør at individet blir mer motivert ved at de blir engasjert med deres indre motivasjon i arbeidslivet (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 141). Disse trekkene er blant annet variasjon i ferdigheter, oppgavebetydning, autonomi, tilbakemelding og oppgaveidentitet (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 142).

2.2.3 Herzberg tofaktorteori

Frederich Herzberg har utviklet teorien Herzberg tofaktorteori som handler om hvilke faktorer påvirker mistrivsel eller trivsel for å skape motivasjon for de som jobber i enkelte situasjoner, hvor han delte forholdene i to dimensjoner motivasjonsfaktorer og hygienefaktorer (Kaufmann og Kaufmann, 2015, s. 142). Motivasjonsfaktorer er «egenskaper ved jobben som aktivt fremmer jobbtillfredshet når de er til stede» og hygienefaktorer er «egenskaper ved jobben som opphever utilfredshet ved fravær av negative arbeidsbetingelser» (ibid). Herzberg knyttet motivasjonsfaktor til individets trivsel, og mistrivsel til hygienefaktor (Jacobsen og Thorsvik, 2019, s. 244).

3. Metode

I denne delen av kapitlet vil det gå gjennom valg av metode, forskningsdesign og utvalg. Tilslutt vil det avsluttes med etiske spørsmål ved metoden som har blitt benyttet.

Metode er ulike strategier på å samle inn empiri, altså data om virkeligheten (Jacobsen, 2015, s. 21). Det er to typer data som kan samles inn som kvalitative og

kvantitative data. Forskjellen mellom kvalitative - og kvantitative data er «kvalitative data opererer med tall og størrelser, opererer kvalitative data med meninger. Meninger er formidlet i hovedsak via språk og handlinger» (Ian Dey, sitert i Jacobsen, 2015, s. 125).

Fordeler med kvalitative data er blant annet åpenhet, nærhet, relevans, nyanserikdom, og fleksibilitet (Jacobsen, 2015, s. 129-130). Med åpenhet, nærhet og relevans gjør at det er en relasjon mellom intervjuer og intervjuobjekter hvorav fokuset er på intervjuobjektet sine premisser og ikke forskerens (Jacobsen, 2015, s. 129). Videre medfører dette at data som intervjuobjektet gir kan være nyanserikdom ettersom det vil være ulike oppfatninger av et fenomen (Jacobsen, 2015, s. 130). Kvalitativ tilnærming skaper fleksibilitet ettersom det er mulighet for å endre underveis på blant annet undersøkelsesopplegget eller metodeinnsamlingen (ibid). Derimot er ulemper ressurskrevende, generaliseringsproblemer, kompleksitet, nærhet, undersøkelseeffekt, og fleksibilitet (Jacobsen, 2015, s. 131-132). Det kan være krevende å avtale intervjuer som fører til at det må prioriteres nyanse fremfor antall enheter som skal intervjues (Jacobsen, 2015, s. 131). Siden det er få enheter som blir intervjuet kan dette føre til at det ikke er en representativ gyldighet, derfor vil det være et generaliseringsproblem (ibid). Dataen som intervjuobjektet gir kan være komplekse og dette kan utfordre tolkningen av innholdet (ibid). Selv om nærhet og fleksibilitet er en fordel kan det likevel være en risiko å bli en del av gruppen som blir undersøkt eller at undersøkelsen ikke blir ferdig da det stadig kommer ny informasjon (Jacobsen, 2015, s. 132). Det kan oppstå undersøkelseeffekter ettersom undersøkeren og undersøkelsen skaper resultater (Jacobsen, 2015, s. 132). Hvorav dataene ikke er nødvendig sant som undersøkeren oppgir siden omgivelsene kan påvirke hvordan undersøkeren fremstiller seg.

Kvantitativ data sine ulemper er blant annet virkelighetsfjern, avstand, ridighet, undersøkelseeffekt (Jacobsen, 2015, s. 135-136). Utfordringen med virkelighetsfjern er at undersøkelsen sine resultater kan være overfladiske og gir lite rom for dybdeinformasjon i motsetning til kvalitative data (Jacobsen, 2015, s. 135). Avstanden mellom forskeren og undersøkeren kan medføre en lav forståelse av det som er ønskelig å undersøke, siden det ikke er mulighet for å vite hvorfor

undersøkeren valgte å oppgi data (Jacobsen, 2015, s. 135). Kvalitativ tilnærming har rom for fleksibilitet, kan det være mer utfordrende for kvantitativ siden det krever at det er en bestemt rekkefølge for hvordan prosessen skal være (Jacobsen, 2015, s. 136). I likhet med kvantitativ tilnærming vil det i tillegg være undersøkelseseffekter i kvantitativ tilnærming ettersom det kan være frafall av svar, spørsmål som stilles som ikke er godt nok formulert eller at svaralternativer ikke representerer det undersøkeren ønsker å oppgi (Jacobsen, 2015, s. 136). Fordeler er derimot oversikt, presisjon, generalisering og avstand (Jacobsen, 2015, s. 134-135). Dataene som blir innhentet skaper oversikt ettersom det er mulighet for standardisering og enkel behandling (Jacobsen, 2015, s. 134). Resultatet av dette fører til lav kostnadseffektivitet som er presise hvorav det er enklere å generalisere, ettersom det er flere enheter og muntlighet til å oppgi svaret i prosent eller antall (Jacobsen, 2015, s.134). Siden det er avstand mellom undersøkelsen og undersøkelser gjør at det er enklere å ha en kritisk avstand som fører til at det er relasjon hvorav det blir upersonlige forhold (Jacobsen, 2015, s. 135).

3.1 Kvalitativ metode

Det er valgt å bruke kvalitativ metode for å besvare problemstillingen. Kvalitativ metode er innsamling av data, der dataene er ord og det er få enheter som blir undersøkt (Jacobsen, 2015, s. 145). Det er viktig at undersøkelsen er pålitelighet og troverdighet, ettersom det er ønskelig at dataen som kommer inn fra informantene er gyldig (Jacobsen, 2015, s. 177). Det er tre ulike måter å samle inn datamaterialer innenfor kvalitativ metode som er dokument, intervju og observasjon (Stokken et al., 2022, s. 139).

3.2 Valg av forskningsdesign

For å kunne besvare problemstillingen, er det valgt å benytte individuelt intervju som metode for å samle inn data. Individuelt intervju gir informasjon om hva informantene har av forståelse av en opplevelse eller en situasjon (Stokken et al., 2022, s.139). I denne sammenheng vil dette kunne gi dybdekunnskap for hvilke etiske dilemmaer informantene opplever og hvordan de håndterer slike etiske utfordringer. Videre vil det kunne gi bedre forståelse for hvilke motivasjonsfaktorer som påvirker informantene når de møter disse etiske dilemmaene i forhold til deres

arbeidshverdag. Denne kvalitative tilnærmingen av data vil dermed gi høy relevans, da intervjuet kan anses å være åpent og nærhet mellom intervjuobjektet og intervjuet (Jacobsen, 2015, s. 129). Utfordringen med denne metoden er at det kan være ressurskrevende ved at dataene er komplekse ved fortolkning (Jacobsen, 2015, s. 131). Det vil kunne være undersøkelseeffekter som kan påvirke resultatet på undersøkelsen og informantene angående data som blir innhentet ved at det er spørsmål hvor nøyaktige dataene er og om de gir andre resultater enn hva som er ønskelig (Jacobsen, 2015, s. 132).

3.3 Utvalg og gjennomføring av datainnsamling

I denne undersøkelsen ble avdeling NAV Molde kontaktet via e-post hvor lederen ga tre informanter som kunne kontaktes for å stille til fysisk intervju ansikt-til-ansikt. Disse tre informantene hadde tre ulike arbeidsoppgaver og arbeidsstillinger som blant annet hadde arbeidsoppgaver innenfor oppfølging og veiledning innenfor saksbehandling og økonomi. Videre ble det tatt kontakt med en fjerde informant internt via sms et senere tidspunkt enn de tre andre informantene som ikke ble utpekt av lederen. To av informantene arbeidet med oppfølging av brukergrupper for å finne relevant arbeid til brukerne. Det ble i tillegg tilsendt et informasjonsskriv og samtykkeskjema til de tre informantene for hva undersøkelsen innebærer og deres rettigheter for personvern. Fjerde informant fikk ikke informasjonsskriv på forhånd, men under intervjuet ble informanten informert hva forskningen innebar og et samtykkeskjema.

På forhånd ble det ikke gitt intervjuguide for alle informantene slik at intervjuet kunne være uformelt for at intervjuobjektet skulle kunne være mer åpen og ærlig ettersom de ikke ville kunne ha et ferdig manuskript for å svare på spørsmålene. Ettersom det var ønskelig å få svar på hvordan de har opplevd hendelser som er påvirket av etiske dilemmaer og hvordan de har opprettholdt motivasjonen videre til å jobbe hvor vi vil fremme informantene sin kjerne grunn som viser deres utvikling. Det ble avtalt på forhånd via e-post og sms at intervjuet skulle foregå i NAV Molde sine møterom hvor hvert intervju varte rundt en time fordelt på ulike dager. Under intervjuet ble det tatt opptak, da intervjuobjektet har gitt samtykke for det. Det kan være utfordrende at intervjuet er avholdt på NAV Molde sitt kontor ettersom

omgivelsene vil kunne påvirke med tanke på at andre kollegaer er utenfor samt kan det også virke betryggende for intervjuobjektet siden det er deres arbeidsplass. I tillegg til at arbeidsgiver ga informasjon til hvem som kunne kontaktes, så kan det stilles spørsmål til om det er valgt de som er mest motivert på sin arbeidsplass og vil da kun snakke positivt om arbeidsplassen. I tillegg siden de fleste av intervjuobjektene jobbet på lik avdeling og bygg fikk de allerede et inntrykk av oss intervjuer ettersom de så oss første dag på intervju med første intervjuobjekt. Med tanke på at det var omtrent et intervju hver uke, kan det anses at det har vært mulighet for intervjuobjektene å snakke i mellom seg, da intervjuet ble uformelt. Dette gjorde at de hadde kjennskap til hverandre og hvem som ble intervjuet. Av den grunn ble ikke intervjuobjektene mellom seg anonymisert. Etter at intervjuet er gjennomført vil intervjuet bli transkribert og kodet. Dermed vil det bli analysert.

Videre er intervjuguiden (7.1 vedlegg) semistrukturert, hvor det er lagt til temaer som er viktig å undersøke for å kunne svare på problemstillingen, i tillegg står det noen eksempler på oppfølgingsspørsmål dersom intervjuet skulle vært utfordrende. Temaene som er valgt er blant annet bakgrunnsinformasjon, arbeidshverdag, arbeidsoppgaver knyttet til arbeidsstilling, etiske dilemmaer, og motivasjon (7.1 vedlegg).

Vurderinger for valg av utvalg av enheter var kriteriet at informantene er ansatt i NAV. Kriterier som for eksempel erfaring, arbeidsstilling, kjønn, avdeling eller ansiennitet vil derfor ikke være avgjørende siden det er ønskelig å undersøke hvilke etiske dilemmaer ulike ansatte kan oppleve i en arbeidshverdag eller med sine arbeidsoppgaver. Dette vil kunne gi kunnskap om ulike utfordringer for hvordan informantene med ulike arbeidsstillinger og ansvarsområder møter etiske dilemmaer og hvordan de følger etiske retningslinjer. I tillegg hva som motiverer dem samt om det påvirker adferden deres ved etiske dilemmaer.

3.4 Etiske vurdering ved gjennomføring av intervjuet

Det er tatt etiske vurderinger for å gjennomføre undersøkelsen hvorav det er lagt vekt på å sende informanten et informasjonsskriv som inneholder hva prosjektet går ut på, hva som blir undersøkt og hva det innebærer for dem å delta i undersøkelsen på forkant. Før det fysiske intervjuet ble gjennomført, ble det informert muntlig for samtykke samt et

Samtykkeskjema som informanten skulle signere og selv kunne velge å krysse av hva informanten samtykker til som å delta i intervjuet og om informanten ville gi tillatelse for lydopptak under intervjuet. I dette prosjektet er det viktig at informanten selv deltar i prosjektet frivillig, av den grunn er det i tillegg lagt til at informantene kan når som helst trekke seg ut av prosjektet og alle dataene vil da bli slettet. Etersom i forskning er det lagt krav til «samtykke, krav til privatliv, og krav til riktig presentasjon av data» (Jacobsen, 2015, s.47-51).

Videre er det tre etiske vurderinger som må vurderes ved gjennomføring av forskningsprosjektet som er temavalg og innhenting av datamaterialer, vurderinger knyttet til håndtering av datamaterialet, og til slutt teksten i forskningsprosjektet (Stokken et.al., 2022, s. 32) I forhold til temavalg kan dette etiske dilemmaer knyttet opp mot sensitive opplysninger ettersom dette er sårbare situasjoner som handler om valg ved etiske dilemmaer informanten kan oppleve. Derimot gjennomføring av forskningsprosjektet kan det være utfordrende, ettersom utvalget sin kontaktinformasjon er gitt fra ledelsen. Dette kan gjøre at informantene representerer de som er mest engasjert og har positive holdninger til arbeidsplassen. Likevel kan det være frivillige ettersom NAV Molde bruker systemet teams for å komme i kontakt, og de meldte seg frivillige til forskningsprosjektet ved å si ifra til lederen. Datamaterialet som lydopptak vil være lagret på telefonen med lås slik at ikke hvem som helst vil kunne ha tilgang og taleopptaket i seg selv krever et påloggingspassord. Transkribering og tekst vil derimot være lagret på et skylager som kun ansvarlige for forskningsprosjektet har tilgang på.

En annen utfordring er anonymisering av informanter som kan ha enkelte arbeidsstillinger som er få av siden i dette forskningsprosjektet er det bevisst valgt å ikke avgrense til en arbeidsstilling eller knyttet mot spesifikke arbeidsoppgaver. Etersom informantene har krav på vern av personlige opplysninger i samsvar med lovverket (Stokke et.al., 2022, s.34). Av den grunn er det sendt meldeskjema til SIKT før intervjuet fant sted for vurdering og godkjenning av prosjektet. Videre er det viktig at informanten i forkant av intervjuet holder seg til taushetsplikt i henhold til dersom det beskrives om en tredje person at det ikke er mulig å identifisere personen.

I forhold til teksten i denne oppgaven vil det være viktig med bevissthet på etisk ansvar som forskningsansvar for prosjektet for hvordan tolkning, fokus og hvilke teorier som knyttes opp mot empirien er fremstilt fra informantene (Stokke et. al., 2022, s. 27). Siden informantene

er NAV ansatt vil det være viktig å gjengi empiriene eksplisitt på en slik måte som informantene ønsker å bli fremstilt.

4. Analyse

For å kunne belyse problemstillingen for hvordan påvirkes motivasjonen til ansatte som er utsatt av etiske dilemmaer i NAV vil det analyseres dataene. Funnene i dette kapitlet vil bli presentert i to deler som er etiske utfordringer og sammenheng mellom motivasjon og etikken til ansatte i NAV. Det mest sentrale funn var at ansatte ga uttrykk for at tillit mellom arbeidsgiver eller bruker spilte en rolle for hvordan de kunne gjøre sine arbeidsoppgaver og dette igjen påvirket deres motivasjon og etikken deres. Videre var det ulike motivasjonsfaktorer for hva som motiverte ansatte, men felles var at de hadde ønske om å hjelpe mennesker. Av den grunn spiller ærlighet og tillit stor rolle for hvordan ansatte møter på etiske dilemmaer og motivasjon.

4.1 Etiske utfordringer ansatte møter

I en offentlig virksomhet, NAV som driver med tjenesteytelse vil det være ulike etiske dilemmaer ansatte møter på. Ut ifra intervjuene så har det generelt vært utfordring som baserer på tillit, dette er en viktig faktor for at ansatte kan kunne gi veiledning, hjelpe brukere til å komme ut i arbeidslivet eller for å kunne utføre sine arbeidsoppgaver.

En etisk utfordring er en sak som kan være avsluttende eller overført til en annen saksbehandler, hvor den ansatte som opprinnelig satt med brukeren ikke kan gå tilbake til saken. Denne situasjonen er beskrevet av intervjuobjektet 1 og 3, der intervjuobjekt 4 kommer frem til slike dilemmaer er generell. Intervjuobjekt 4 har kommet til uttrykk at;

«Det er nok et vanlig dilemma i et NAV kontor at det er folk som har gjentatte sykefravær som man ser at det slutt så snakka vi med dem også kjem gjerne den historien opp da at det du veit at slitet med dette her nå og i ser etter går ikke, ja men hva har du gjort, har du begynt å sett på andre type jobber og sånne ting det kan være sånne type veiledning kommer fra da».

Selv om den ansatte har mer informasjon om situasjonen som kan påvirke sluttresultatet vil situasjonen ikke være en tjenesteforsømmelse. I slike situasjoner må den ansatte være pliktig og lojal overfor arbeidsgiver. Intervjuobjekt 1 har kommet til uttrykk;

«Vi har ikke myndighet for å stoppe eller lisens fra regjeringen til å gjøre noko inngrep, men vi kan anmode. Men dette betyr at personen som kommer til samtale må være villig til å legge frem opplysninger. Må være såpass åpne, ærlige at dem legger frem opplysninger. Dette er også et etiske problemer, ikke alle som klarer og innser at det må være ærlige nok.»

Et slikt utsagn viser at behandling av saker eller veiledning påvirker hvordan intervjuobjekt sin etikk, hvor det er et avhengighetsforhold av tillit og ærlighet for at intervjuobjektet skal kunne utføre sine arbeidsoppgaver i tråd med rettferdighet.

En annen etisk utfordring informantene kan møte på er blant annet hvordan de skal formidle på en god måte som ikke er dømmende. Eksempler som ble beskrevet av informantene var blant annet flyktning tjeneste hvorav brukere med annet kultur og etnisitet kan være vanskelig å integrere slik at de forstår seg på systemet hvordan Norge er utenom at det krenker deres verdier. Et annet eksempel er tolkning og de som sliter med språk for hva deres rettigheter er og om en ansatt skal bruke tid på å overbevise dem hva deres rettigheter er. Likheten med disse to eksemplene er at konsekvensen er om de skal bruke tid på slike saker hvor tiden kan bli bortkastet. Slike situasjoner er det flere ledd som veileder og saksbehandler må bruke tid på av saken.

Økonomi kan være en utfordring i betraktning av at NAV er en tjenesteytelse. Den første utfordring er at stønadene ikke blir brukt til det som er avtalt. Intervjuobjekt 1 kom med et eksempel;

«Dem prioriterer ikke barnets behov, barnets tryggplass, varme, mat, og alt mulig. Og hvis det ikke prioriteres og vi ser at det blir brukt på å betale ned gjeld istedenfor å søke på sosialstønad. Først blir det tatt i en samtale og hvis det fortsetter sånn blir saken gitt videre til barneverntjenesten.»

Intervjuobjekt 3 beskriver et annet eksempel knyttet om etiske utfordring med økonomi;

«for å finne på en måte sånn felles forståelse også handler det på en måte ikke om du er vant til eller hva du er vant til eller hva jeg er vant med, men samfunnet generelt sett må aksepteres da. Og det må jobbes og det utvikler seg jo for eksempel for 10 år siden så var det ikke vanlig at hvert hjem hadde IPad, men nu enten jeg vil eller ikke så er det vanlig at små barn har IPad fordi at dem bruker oftest som et læringsverktøy på skolen og da hjelper ikke det at vi her på NAV kontoret sitter å sier at vi syntes ikke folk skal ha det hvis det at det her er en allmenn sannhet dem på en måte arbeides med fordi at det er opp til hvert enkelte kommune eller NAV kontor korson dem skal shutte den ordningen med sosialhjelp».

Intervjuobjekt 3 mener personlig at det ikke er et krav, men på grunn av samfunnsutvikling må det likevel innvilges med tanke på at det er et krav for hva brukeren har behov for å kunne være en del av samfunnet. Et tilsvarende eksempel er oppvaskmaskin som intervjuobjekt 3 beskrevet;

«Skal man da være lojal mot brukere eller skal man være lojal mot kommuneledelsen. Det er jo ting som vi diskuterer hele tiden, for eksempel; «NAV molde invilger ikke oppvaskmaskin» hvorfor gjør dem ikke det, er det fordi at kommunen på en måte har sagt at de ikke skal bruke penger eller våres handlinger er at folk som går på sosialhjelp ikke skal ha oppvaskmaskin.»

Gjennom konsekvensetikk kan det fortolkes at det er utfordrende for hvem som skal prioriteres ut ifra hvem som får mest nytte av det.

Intervjuobjekt har gitt uttrykk at regelverk kan utfordre deres arbeidsoppgaver. De har blant annet kommet frem med to etiske dilemmaer. Det ene er å respektere og at de er pliktig til personvernloven/GDPR i henhold til for eksempel hvilke informasjon de kan utgi i CV til arbeidsgiver i forhold til hva de har avtalt med brukeren. Dette går på deres pliktetikk og lojalitet ettersom de har plikt til å følge loven og være lojal overfor arbeidsgiver og brukeren. Videre supplerer dydsetikken

deres ønske om brukeren skal få jobb, likevel må de respektere og handle ut ifra rettferdighet. Intervjuobjekt 2 har beskrevet situasjonen;

«de dilemmaene som jeg møter ofte er dette med at en arbeidsgiver har lyst til å vite mye om en person. Det er etisk dilemma når jeg vet at du er interessert i et jobb og jeg vet det som står på CV-en men så vet jeg masse mer om deg jeg vet at du strever mye hjemme, jeg vet at du har en diagnose, men det er den CV-en som representerer deg, sånn at den CV-en som representerer deg men ikke alt. Etiske problemstillingen jeg står i er at det er mer informasjon som arbeidsgiver har mer bruk for enn i CV-en men valget ligger i brukeren.»

Siden brukere har autonomi er det utfordrende at de må respektere brukerens rettigheter selv om det er ønskelig å gjøre en god handling begrenser deres pliktetikk ovenfor loven, hvor konsekvensen er at de ønsker at brukeren skal få jobben samt at det ikke er mulig å dele mer informasjon enn det brukeren ønsker selv å oppgi.

Den andre etiske dilemma med regelverk er tolkning ettersom det er mulig å tolke feil, dette gjør at ansatte har plikt å være lojal innenfor arbeidsgiver eller andre avgjørelser som blir gjort av andre ledd i NAV samt formidle brukeren om deres rettigheter hvorav den ansatte må stå seg enig med valget av den andre ansatte har besluttet. Et slikt etisk dilemma viser et funn på intervjuobjektene sine pliktetikk og lojalitet er sterkt. Intervjuobjekt 3 har beskrevet at

«Det må være på en måte akseptere at systemet på en måte kanskje er sånn det er jo det og diskutere og reflektere på en måte dele de tankene man har fordi det er ikke gitt at min overbevisning er den riktige selv om at jeg kan tenke her nu at jeg hadde rett, personen burde ha fått oppvaskmaskin også kan det hende at det faktisk ikke er riktig. Det kan hende at personen på en måte hadde andre penga eller annen veiledning tidligere og. Men det der å dele liksom tankene sine med andre og da bruker vi på en måte mykje tid her på å gjør da.»

Et annet etisk problem som ble beskrevet var at ansatt blir utsatt i forhold til arbeidshverdagen og arbeidsoppgaver på hvor brukeren er veldig ambivalent i forhold til sine egne ønsker. Hvor intervjuobjektet møter på et etisk dilemma

ettersom intervjuobjektet ikke kan uttrykke seg negativt og ikke har den friheten til å si “nei, du kan ikke” som medfører at brukeren har autonomi.

Intervjuobjekt 4 beskrev at NAV benytter seg til deres 8 prinsipp modell for individuell jobbstøtte (IPS) hvor et av prinsippene baserer seg på at brukeren sin preferanse som er det viktigste som de forholder seg til, når det kommer til å få brukere ut i arbeid. Videre forteller informanten at en løsning er å gi brukeren mest mulig av ønske sitt selv om hele ønsket til brukeren ikke kan bli gitt. Ut fra hva intervjuobjekt 4 har gitt i uttrykk kan det tolkes at pliktetikkk fra deres arbeidsstilling medfører at arbeidsoppgaven er å veilede brukeren samt at dydsetikken gir at intervjuobjekt 4 må gjøre sitt beste for brukeren. I dette tilfellet, der intervjuobjekt 4 uttrykker et sterkt ønske om å hjelpe andre som har utfordringer, kan pliktetikken støtte opp med denne handlingen. Dersom det anses som en moralsk plikt å hjelpe andre i nød eller å gjøre en forskjell for noen som trenger det, vil pliktetikken støtte opp med informantens ønske om å handle i tråd med denne plikten. I informantens beskrivelse nevner informanten et sterkt ønske om å gjøre forskjell for andre som har utfordringer. Dette kan sees som en konsekvensetikk tilnærming der du er motivert av ønsket om å oppnå positive resultater eller konsekvenser, for eksempel å forbedre noen andres livssituasjon. Konsekvensetikken vil vurdere moralen i handlingen basert på hvorvidt den fører til ønskede resultater eller konsekvenser. Pliktetikken understreker at det kan være en moralsk plikt å bistå de som trenger hjelp, mens konsekvensetikken fokuserer på de positive resultatene av handlingen.

4.2 Sammenheng mellom motivasjon og etikk

Sammenhengen mellom motivasjon og etikk i forhold til arbeidet i NAV, har vi analysert hvordan ulike behov og etiske dilemmaer påvirker de ansattes motivasjon og atferd. Motivasjonsfaktorene som er sterkt knyttet til de ansatte er indre motivasjonsfaktorer, som er i tråd med Herzbergs tofaktormodell. Intervju objektene vektlegger betydningen av indre motivasjon både for seg selv og brukerne. Dette indikerer at tilfredsstillelse oppnås gjennom den indre motivasjonen i det arbeidet de utfører. Som muliggjøres på grunn av at alle informantene er fleksible og at de har autonomi med deres arbeidsrutiner hvor de kan selv styre hvordan arbeidet skal gjøres fra dag til dag.

Alle intervjuobjektene har gitt uttrykk for at ytre motivasjonsfaktor som lønn ikke har betydning for valg av arbeid eller motiverer dem. Intervjuobjektet 3 har gitt uttrykk;

«Nei, den generelle NAV ansatt er ikke rik, helt standardisert, har penger som han klarer seg, har hus, hjem. Lønn er ikke en faktor for meg».

I stedet uttrykker informantene at deres behov blir tilfredsstilt gjennom eksistensbehov, som i dette tilfellet handler om å ha nødvendige verktøy for å utføre jobben. Noen av informantene uttrykker også et behov for selvutvikling i NAV, og dette blir møtt gjennom kurs, samarbeid og andre ordninger. Det viser seg at NAV ivaretar de ansattes behov knyttet til sikkerhet og trygghet.

Videre har ansatte selv tatt initiativ som for eksempel under corona kaffeprat digitalt eller frokost for å ha noe sosialt og dette viser til at det relasjonsbehovet er sterkt og motiverer ansatte. For en del var det viktig med vekstbehov i form av anerkjennelse eller personutvikling. Enkelte av informantene har uttrykt at de blir glade å møte på brukere i privatlivet som hilser på dem og takker dem for hjelpen eller i arbeidet. Et eksempel har intervjuobjekt 1 pekt på;

«Når jeg gikk fra kurset dem stoppet meg, når tid kommer du neste gang. Dem har behov, dem stiller spørsmål, du ser at mennesker trenger det, det er det som er givende.»

Her på NAV molde så har jeg full tillit av min leder på at jeg kan styre min arbeidshverdag.

I forhold til at en del av autonomi gjør at de får gjort arbeidet som de ønsker og dette motiverer dem da de selv har fortalt at de har tillit til lederen og lederen har tillit til at de får utført arbeidet sitt. Denne tilbakemelding gjør at de blir motivert selv om det er fleksitid i NAV.

Det er viktig å merke seg at de etiske dilemmaene påvirker de ansattes atferd, men det er uklart hvordan deres samvittighet blir påvirket. Noen ansatte føler at de kunne gjort mer, men likevel lar de saken ligge. Intervjuobjektene har imidlertid ikke uttrykt at de opplever moralsk stress. Intervjuobjekt 3 har forklart at:

«Vi har jo interne rutiner på hvordan vi måte skal håndtere sånne her ting da. Hvis det er på en måte noe opplevelser som skjer skal vi på en måte snakke med en kollega og hvis det er på en måte noe alvorlig så må vi på en måte melde av til leder da. Så jeg opplever vi har ganske gode rom for å ventilere, at det hvis er tunge situasjoner så skal vi på en måte snakke om da»

Dette tyder på at deres relasjonsbehov og vekstbehov blir godt ivaretatt.

Det har vært få som har uttrykk at de blir i svært liten grad motivert i jobbsammenheng men det er ved etiske dilemmaer ovenfor hvem de skal være lojal til i forhold til hvilke rettigheter en bruker har i saksbehandling og hvem som har rett tolkning av regelverk. Dette kan utfordre deres pliktetikk ettersom de har en plikt som NAV ansatt å være lojal overfor andre avgjørelser som har blitt avgjort og deres plikt til å gi riktig tjeneste til brukeren. Dette kan skape ubehagelige situasjoner og dette kan være en hygienefaktor som gjør at den ansatte opplever mistriksel. Likevel har enkelte gitt uttrykk for blant annet

«De ansatte i NAV skal jo hjelpe mennesker videre til å kunne leve et selvstendig liv da, og hvis det er sånn at NAV ikke gir de riktige tjenestene så mener de at da har de plikt til å veilede bruker sånn at bruker kan få det han eller hun har rett på.»

Det som gjør at det er mistriivsel som har kommet til uttrykk at det er sårende for veileder dersom brukeren blir sårende fordi de ikke får hjulpet brukeren med deres rettigheter siden brukeren selv har autonomi til å velge få hjelp.

Ettersom pliktetikken og lojalitet er veldig sterkt hos dem og gjør at de selv utfører deres arbeidsoppgaver i henhold til arbeidsgiver. Det har kommet tydelig frem at de ansatte er opptatt å være lojal overfor arbeidsgiver, likevel har det kommet til uttrykk at ettersom de arbeider i NAV at de har en plikt å gi riktig veiledning og tjeneste til det brukeren har rettighet på. Derimot er dydsetikken ved deres egenskaper som gjør at de ønsker å være et moralsk godt menneske for å hjelpe andre, i den sammenheng med at det skal være rettferdig som i dybden og at deres rettigheter blir holdt. Likevel viser det til at informantene bruker konsekvensetikk i forhold til hvilke konsekvenser de må ta stilling til ved å hjelpe en bruker eller kollega i forhold til hvordan det er å hjelpe mennesker.

Videre, kan vi observere at flere av ulike trekkene til Hackman og Oldham som er nevnt i teorien om Jobbkarakteristikkamodell har innvirkning på de ansattes motivasjon og atferd. Variasjon i NAV gir uttrykk for at de har en rekke forskjellige oppgaver og ansvar i arbeidet sitt. Denne variasjonen i ferdigheter kan være motiverende for de ansatte, da de får muligheten til å bruke og utvikle ulike evner og kompetanser. Intervjuobjekt 4 sier blant annet:

«Du hvis det går helt ned på grunn fjellet så er det nok at sterkt ønske om å hjelpe andre egentlig. Du har et sterkt ønske om å gjøre en forskjell på den andre som har en utfordring på den ene eller andre.»

Verdien av deres arbeid er spesielt vektlagt på å hjelpe brukere, og dette er faktoren oppgavebetydning som spiller inn på motivasjonen. Flere av intervjuobjektene føler seg tilfredsstilt og motivert når de ser at deres innsats har en positiv innvirkning på brukernes liv og velvære. Opplevelsen av oppgavebetydning kan være en viktig motivasjonsfaktor for de ansatte i NAV.

5. Konklusjon

Ut ifra dette studiet for hvordan påvirkes motivasjonen til ansatte som er utsatt av etiske dilemmaer? Kan det forsås at det eksiterer flere etiske dilemmaer knyttet til ulike arbeidsstillinger hvorav disse kan påvirke ansatte på ulike måter i form av arbeidsoppgaver, etikk og motivasjon. Dette inkluderer dilemmaer knyttet til tillit, informasjonsdeling, tolkning av regelverk og prioritering av ressurser. Etiske utfordringer oppstår når det er avhengighet av tillit og ærlighet for å kunne utføre arbeidsoppgavene rettferdig og i tråd med etiske retningslinjer.

Basert på våre funn er dyden lojalitet i forhold til tillit og ærlighet preger intervjuobjekter sterkt med tanke på at deres arbeidsoppgaver er å jobbe med mennesker. Dette påvirker deres motivasjon i forhold til dydsetikk om de får brukt sine egenskaper og kunnskap til å hjelpe andre. Pliktetikk er sterkt hos en del av intervjuobjektet i forhold til arbeidsstilling og deres indre motivasjon til å hjelpe andre og rettferdiggjøre det brukerne har krav på. Handlingsvalgene baserer seg på konsekvensetikk, pliktetikk og dydsetikk.

Etiske dilemmaer påvirker ansattes adferd ved å kreve avveining mellom ulike hensyn, som lojalitet overfor arbeidsgiver, rettferdighet, og respekt for brukernes autonomi. Ansattes adferd påvirkes også av ønsket om å hjelpe mennesker, et ønske som er en felles motivasjonsfaktor blant de ansatte i NAV. For å håndtere dilemmaene er tillit, ærlighet og respekt sentrale verdier som ansatte vektlegger. Dette kan skyldes følelsen av å være i et moralsk dilemma, hvor de ansatte opplever en intern kamp mellom hva de anser som riktig og hva de blir bedt om å gjøre. Samlet sett viser analysen at ansatte i NAV står overfor etiske dilemmaer i sitt arbeid, og at disse dilemmaene påvirker deres adferd, arbeidsoppgaver og motivasjon. Tillit, ærlighet og respekt er viktige faktorer i håndteringen av disse dilemmaene. For å opprettholde og styrke motivasjonen til de ansatte, er det viktig å ta hensyn til disse etiske utfordringene og skape et arbeidsmiljø som fremmer tillit og verdsetter deres ønske om å hjelpe mennesker.

6. Videre forskning

Videre innsikt og forskning på dette området er avgjørende for å utvikle effektive tiltak og strategier som kan hjelpe ansatte med å håndtere etiske dilemmaer på en måte som ivaretar deres motivasjon og trivsel på arbeidsplassen.

I metodekapittelet diskuterte vi utfordringen om det er mulig å anonymisere intervjuobjektene i små omgivelser/organisasjoner. Vi har et inntrykk av at intervjuobjektene var noe tilbakeholdne, kanskje på grunn av dette. Som videre forskning burde kanskje noen se på de samme type problemstillingene og teoriene, men i stedet velge en kvantitativ undersøkelse.

Et av intervjuobjektene pekte på andre kriterier enn de vi har fokusert på, blant annet kulturaspekter. Vi har sett på dydsetiske og pliktetiske aspekter og ikke så mye på kulturelle og religiøse utfordringer. Intervjuobjekt nr 1 pekte særlig på dette og gav eksempler på utfordringer som at man ikke hilser på motsatte kjønn.

Dersom videre forskning skulle basere seg på kvalitative metoder, slik vi har gjort, er det viktig å merke seg at denne studien som ble gjort har visse begrensninger. Våre funn er basert på deltakernes subjektive opplevelser og kan være påvirket av individuelle forskjeller. Videre forskning bør derfor inkludere et større utvalg og ta hensyn til flere variabler for å oppnå en mer omfattende forståelse av motivasjon i rammeverk og tydelige retningslinjer i organisasjoner for å støtte og opprettholde ansattes motivasjon i slike situasjoner.

7. Vedlegg

7.1 Intervjuguide - semistrukturert

Tema	Spørsmål
Bakgrunns informasjon	Navn, alder Hva er din arbeidsstilling og hva er en vanlig arbeidsdag for deg? Arbeidsoppgaver? Hvor lenge har du hatt denne stillingen/arbeidsstyrke? Har du nyansert arbeidsoppgaver? Dine erfaringer?
Arbeidshverdag/oppgaver knyttet til arbeidsstilling	Arbeidsturn - struktur Utfordringer ved arbeidet Hvordan er arbeidsstrukturen din? Hvordan opplever du håndtering av brukere ved tjenester? (takknemlighet?) - (tilbakemelding) Hvordan håndtere dere konflikter i arbeidsplassen eller med brukere? Hvordan opplever du kollegaer eller brukere er mot deg? (imøtekommende, utfordrende)
Ethiske utfordringer	Hva slags ubehagelige utfordringer opplever du med brukere/kollegaer?

	<p>Hvordan håndterer du en slik ubehagelig utfordring/dilemmaer? (tidligere erfaringer).</p> <p>Hva kunne blitt gjort annerledes når det kommer til situasjoner med ubehagelig situasjoner/utfordringer?</p> <p>Hva kunne arbeidsstedet ha gjort?</p> <p>Har du opplevd at situasjoner hvor du må forholde deg lojal til loven men at det er ikke etisk riktig, og hvordan har det påvirket deg?</p> <p>Har du hatt situasjoner hvor du har opplevd lojalitetskonflikt?</p> <p>Opplever du noen at verdiene dine og arbeidet stedet er likt? Hva er dine verdier til arbeidsplassen?</p>
Motivasjon	<p>Arbeidsmiljø - hvordan trives du på arbeidsplassen?</p> <p>Føler du deg sett eller hørt på arbeidsplassen?</p> <p>Hvordan samarbeider du med andre? (Får du hjelp, eller føler du at du blir hørt?)</p> <p>Hvordan føler du at du mestrer arbeidsoppgavene?</p> <p>Hvor engasjert er du i arbeidet ditt?</p> <p>Hva hadde engasjert deg?</p> <p>Hvordan kan arbeidsplassen forbedre seg i forhold til å kunne motivere deg?</p>

	<p>Føler du at innsatsen din samsvarer med belønningen på arbeidsplassen? Hvilke belønningssystemer har dere på arbeidsstedet?</p> <p>Hvilke typer motstand møter du?</p> <p>Har lønn påvirkning og goder for din del? Valg av arbeidssted?</p>
Oppsummering	<p>Er det noe du vil legge til eller nevne som vi ikke har diskutert?</p> <p>Hva tror du er de viktigste faktorene som påvirker evnen til å håndtere etiske utfordringer i arbeidshverdagen i NAV Molde?</p> <p>Har du noen løsninger til forbedringer som kan bidra til å forebygge etiske utfordringer i NAV Molde?</p>

8. Referanse liste

Carson G. S. & Skauge T. 2019. *Etikk for beslutningstakere; virksomheters bærekraft og samfunnsansvar*. Cappelen Damm AS.

Eide, S.B. & Skorstad, B. 2005. *Etikk - utfordring til ettertanke i sosialt arbeid*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Jacobsen, D.I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. (3.utg.). Cappelen DAMM AS.

Jacobsen, D.I. & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer*. (5.utg.). Fagbokforlaget.

Kaufmann, G & Kaufmann, A. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. (5.utg.). Fagbokforlaget.

Leer-salvesen P. 2021. 2021. *Etikk for profesjonelle*. Fagbokforlaget.

NOU:2016:13. (2016). *Samvittighetsfrihet i arbeidslivet*. Arbeids- og sosialdepartementet.

Stokken, R. Andenes. E, Båtevik, F.O. & Folkestad, B. (2022). *Handbok for førstegongsforskaren*. Vigmostad & Bjørke AS.