

**Dette er en presentasjon av Nina Ambles avhandling.**

## **Mestring og organisering i arbeid med mennesker**

- Om bra arbeid for grepa damer

*Nina Amble*

*Førsteamanuensis/dr.philos*

Avhandlingen består av to deler. Del II inneholder tre publiserte artikler og en som er akseptert for publisering. Del I er en sammenbindende, kappeartikkel.

Avhandlingens tema er mestring og organisering av arbeid med mennesker. Arbeid med mennesker dekker moderne tjenesteyting i privat og offentlig sektor. Opp mot trefiredeler av den norske arbeidsstyrken har slikt arbeid, det vil si de fleste norske kvinner og brorparten av norske menn. Dette arbeidet er preget av ansikt til ansikt kontakt eller stemme til stemme kontakt med en kunde, passasjer, pasient eller tjenestemottaker i samtidighet med at det skal produseres og levers en tjeneste i form av service, omsorg eller pleie.

Avhandlingens tema er kunnskap om bra arbeid som tilfredsstillende arbeidstakers behov for engasjement og trivsel med arbeidsgivers ønske om kvalitet og effektivitet. Dette stiller krav til organisering, mulighetene for mestring og et system for utvikling og læring i arbeidet.

De enkeltstående artiklene tar utgangspunkt i teori om emosjonelt arbeid, godt arbeidsmiljø som arbeidsplassbasert læring og mestring. Godt arbeidsmiljø i tråd med forskningstradisjonen denne avhandlingen er skrevet innfor, tar utgangspunkt i sosio-teknisk teori. Som sammenbindende teori er det derfor valgt å gjøre eksplisitt rasjonale for denne teori og da særlig knyttet til den sosio-tekniske tradisjonens utvikling i perioden 1950-1970, hvor samspillet mellom organisering og læring knyttet til primærarbeidsoppgaven var fokus. Begrunnelsen for dette valget er moderne tjenesteytings spesielle karakter, som arbeid en ikke uten videre kan forlate eller stoppe for eksempelvis å rette opp feil eller gå på opplæring. Læring må i størst mulig grad "spekke" eller integreres i arbeidet, slik den tidlige sosio-tekniske tradisjonen forfektet, skal det bli en realistisk mulighet for alle arbeidstakere. Samtidig må dette kombineres med kollektive, sammenbindende tiltak for overføring av kompetanse i arbeidsfellesskapet. Dette krever en avveining som også berører arbeidets deling og organisering.

Avhandlingens artikler bygger på tre handlingsorienterte forskningsprosjekter; et i lufttransport og to i kommunal helsetjeneste.

**Den første artikkelen** handler om mestring, iscenesettelse av egen mestring og forskjellige mestringsstrategier som brukes i denne type arbeid.

**Den andre artikkelen** beskriver utvikling og utprøving av et læringssystem hvor mestring av noen erfaringsmessig krevende arbeidssituasjoner står i sentrum. Læringssystemet fikk navnet *Hjerte hode hender*, og er et komplett system for refleksjon og læring knyttet til arbeidet, ledet og drevet av de ansatte selv.

**Den tredje artikkelen** fokuserer på smilet som arbeid, smilet som metafor for den emosjonelle komponenten i arbeid med mennesker. Hvordan dette arbeidet har en rytme og

flyt som gir mulighet for selvledelse og autonomi i tråd med teori om bærekraftig og bra arbeid.

Sentralt i all erfaringslæring står refleksjon, refleksjon har mange former.

**Den fjerde artikkelen** er et dypdykk i læringsmekanismen refleksjon, i denne typen handlingsintensive arbeidskultur.

**I kappeartikkelen** søkes det å problematisere erfaringene knyttet til forholdet mestring og organisering i ly av sosio-teknisk teori. Hvis en organisering, i form av et system for kontinuerlig læring og felles optimalisering, var tenkt som en sammenbindende, tverrgående oppgave som styrket arbeidsfellesskapet og arbeidsmiljøet, hvordan kunne underliggende betingelser som organisering av den daglige driften hemme eller fremme dette utviklingsarbeidet? Og var kontinuerlig læring og felles optimalisering mål eller middel i denne forskningstradisjonen? Hvis det var et middel til noe, hva var da målet? Hvis sosio-teknisk teori opprinnelig hadde et dobbelt blikk, å bryte spesialisering gjennom deling av arbeid på en måte som understøttet læring og kollektiv autonomi, hva er da problemet eller mulighetene i dagens eldreomsorg i kommunene?

*Motstrid, sammenfall eller avveining?*

Erfaringene fra prosjektene viser at muligheter for å bli bra arbeid er tilstede, men at det som finnes av trender og tendens knyttet til organisering av tjenestene nødvendigvis ikke understøtter dette. Avslutningsvis i kappeartikkelen diskuteres, i et framtidsperspektiv: Om og hvordan - gitt et sosio-teknisk utgangspunkt- er det mulig å tenke godt samspill mellom arbeidstakeres behov for - og arbeidsgiveres ønske om - kvalitet i arbeidet.