

Yrkesaktive personer med nedsatt hørse

*En kvalitativ studie av personer med nedsatt hørse i
arbeidslivet*

Ida Noem Sexe og Gro-Marit Waleur



Masteroppgave i spesialpedagogikk
Institutt for spesialpedagogikk
Det utdanningsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Vår 2016

Yrkesaktive personer med nedsatt hørsel

En kvalitativ studie av personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet

© Ida Noem Sexe og Gro-Marit Waleur

2016

Yrkesaktive personer med nedsatt hørsel

Ida Noem Sexe og Gro-Marit Waleur

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Bakgrunn og formål

Gruppen personer med nedsatt hørsel er en stadig voksende gruppe, og det estimeres at det i Norge vil være en million mennesker med nedsatt hørsel innen 2020 (HLF, 2015). Med bakgrunn i dette er det sannsynlig å anta at gruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel vil øke. Det er færre personer med nedsatt hørsel som står i arbeid enn befolkningen forøvrig. Det er også en høyere risiko for langtidssykefravær, og flere førtidspensjonerte blant personer med nedsatt hørsel. Med bakgrunn i dette tok prosjektet sikte på å få innsikt i hvilke erfaringer enkeltpersoner med nedsatt hørsel har fra arbeidslivet.

Problemstilling

«Hva kjennetegner opplevelsene personer med nedsatt hørsel har i arbeidslivet?»

For å konkretisere og avgrense problemstillingen, ble følgende forskningsspørsmål formulert.

- *Hvilke situasjoner er spesielt utfordrende for personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet?*
- *Hvordan mestrer personer med nedsatt hørsel utfordringene de opplever i arbeidslivet?*
- *Hvilke behov opplever personer med nedsatt hørsel for å mestre arbeidshverdagen?*

Metode

Det er blitt benyttet en kvalitativ forskningsmetode i dette prosjektet. Denne metoden fremstod som best egnet, da hensikten med prosjektet har vært å belyse enkeltpersoners erfaringer med å ha nedsatt hørsel i arbeidslivet. Det ble gjennomført kvalitative, semistrukturerte intervjuer med seks informanter som hadde nedsatt hørsel og var i yrkesaktiv alder.

Prosjektets vitenskapsteoretiske bakgrunn er konstruktivisme, som tar utgangspunkt i at mennesket konstruerer sin egen virkelighet. På bakgrunn av dette ble en fenomenologisk inspirert tilnærming valgt for å studere denne virkeligheten, og for å komme inn på informantenes egne erfaringer og opplevelser av fenomenet. Dataanalysen er blitt gjort med utgangspunkt i Giorgis (1985) fem steg i en fenomenologisk analyse. Resultatene har blitt drøftet i lys av oppgavens teoretiske og empiriske bakgrunn.

Resultater

Funnene viser at kommunikasjonssituasjoner der informantene opplevde vanskelige lytteforhold var blant de mest utfordrende situasjonene på arbeidsplassen. Uforutsigbarheten i enkelte kommunikasjonssituasjoner er en av årsakene til hvorfor disse situasjonene er utfordrende. Videre innebærer kompenseringen informantene gjør for å oppfatte, et stort energiforbruk, som gjør at enkelte blir veldig slitne etter endt arbeidsdag. Situasjoner der kollegaer og ledere viste mangel på hensyn ble også trukket frem som utfordrende. Det fremstår som at større grad av åpenhet fra informantenes side kunne bidratt til økt grad av forståelse blant kollegaer. Imidlertid er det knyttet ulike utfordringer til det å være åpen om hørselstapet på arbeidsplassen. Videre benyttet informantene seg av flere ulike mestringsstrategier for å komme gjennom arbeidshverdagen. Strategier som innebar kompensering for hørselstapet fremstod som de mest brukte. Behovet for kunnskap om eget hørselstap og konsekvenser av dette, samt informasjon om rettigheter og hjelpeinstanser, fremstår som det mest grunnleggende behovet blant informantene.

Forord

Masterprosjektets har gitt oss en unik mulighet til å bli kjent med brukergruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel. Møtet med denne gruppen har gitt oss mange erfaringer vi kan ta med oss videre inn i arbeidslivet. Masterprosjektet har vært en lærerik prosess, der vi har lært mye om faget, i tillegg til at vi har lært nye ting om oss selv, og hva det innebærer å jobbe med et omfattende prosjekt.

Først vil vi rette en takk til vår veileder Astrid Charlotte Flakk, for kyndig veiledning. Takk for grundig gjennomlesning, og mange konstruktive tilbakemeldinger gjennom prosjektets gang. Vi ønsker også å takke Elisabeth Svinndal for inspirerende forelesninger på temaet personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet. Disse forelesningene bidro i stor grad til at vi ønsket å fordype oss i denne tematikken.

Deretter vil vi gjerne takke våre informanter for at de sa seg villig til å delta i dette prosjektet. Prosjektet ville ikke latt seg gjennomføre uten deres generøse bidrag. Vi vil også takke kompetansesenteret, som var behjelpelige med å rekruttere informanter. Videre ønsker vi å rette en takk til Silje Therese Westgård for gjennomgang av intervjuguide og flere nyttige innspill.

Vi ønsker også å takke lunsj-gjengen, som har holdt oss gående med mange gode faglige diskusjoner, og mye moro gjennom de siste to årene.

Til slutt vil vi takke familie og venner for deres støtte gjennom masterprosjektet. En spesiell takk til Joachim, både for korrekturlesing av oppgaven, og for god håndtering av rollen som periodevis «alenefar». I den sammenheng må vi også rette en takk mot Leah, som har vært veldig tålmodig i mammas, til tider omfattende fravær. En takk rettes også til Mamma Solveig for barnepass, og støtte gjennom prosjektets gang. I tillegg rettes en takk til Ada, som har vært en støtte underveis i prosjektet, samt Karla som har kommet med oppmuntrende ord.

Vi vil også takke hverandre for et godt samarbeid og hyggelige stunder underveis i prosjektet.

Oppgaven har i sin helhet blitt skrevet av både Ida Noem Sexe og Gro-Marit Waleur. Begge har vært delaktige i samtlige faser av prosessen, og har derfor hatt vesentlige bidrag i samtlige kapitler. Imidlertid har hovedansvaret for de ulike kapitlene vært som følger: Ida hatt ansvar for kapittel 2 og 3. Gro har 1,4 og 5.

Innholdsfortegnelse

1	Bakgrunn og presentasjon av tema	1
1.1	Formål og problemstilling	3
1.2	Begrepsavklaring	4
1.3	Oppgavens oppbygning	5
2	Teori	6
2.1	Yrkesaktive personer med nedsatt hørsel	6
2.2	Hørselstekniske utstyr	8
2.3	Konsekvenser av hørselstap i arbeidslivet	8
2.3.1	Kommunikasjonvansker	9
2.3.2	Hørselstapets konsekvenser for psykososial fungering	10
2.3.3	Sensitivitet for støy	14
2.3.4	Fysiske plager	14
2.4	Mestringsstrategier	15
2.5	Den enkeltes aksept for eget hørselstap	17
2.6	Ivaretagelse av yrkesaktive personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet	18
3	Metode	22
3.1	Vitenskapsteoretisk bakgrunn	22
3.1.1	Fenomenologisk tilnærming	23
3.2	Valg av metode og design	24
3.2.1	Intervju som metode	24
3.2.2	Intervjuguide	27
3.2.3	Forskerrollen og forforståelse	28
3.2.4	Utvalg	29
3.2.5	Gjennomføring av intervjuer	31
3.3	Bearbeiding av datamaterialet	33
3.3.1	Transkripsjon	33
3.3.2	Analyseprosessen	34
3.4	Prosjektets kvalitet	36
3.4.1	Validitet	36
3.4.2	Reliabilitet	38
3.5	Etiske hensyn i prosjektet	38

4	Resultater	41
4.1	Presentasjon av funn.....	42
4.1.1	Utfordrende kommunikasjonsituasjoner og konsekvenser av disse.....	42
4.1.2	Mangel på forståelse og hensyn	46
4.1.3	Åpenhet	47
4.1.4	Mestringsstrategier.....	50
4.1.5	Hjelp.....	54
5	Diskusjon og avsluttende refleksjoner	61
5.1	Hvilke situasjoner er spesielt utfordrende for personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet?	61
5.2	Hvordan mestrer personer med nedsatt hørsel utfordringene de opplever i arbeidslivet?	65
5.3	Hvilke behov opplever personer med nedsatt hørsel for å mestre arbeidshverdagen?.....	67
5.4	Konklusjon	71
	Litteraturliste.....	75
	Vedlegg 1	85
	Vedlegg 2	89
	Vedlegg 3.....	91

1 Bakgrunn og presentasjon av tema

Omtrent 600 000 personer har nedsatt hørsel i Norge (Falkenberg & Kvam, 2008) og det estimeres at en million mennesker i Norge vil ha nedsatt hørsel innen 2020 (HLF, 2015). Støy på arbeidsplassen, samt økt bruk av musikkspillere og lignede, bidrar til at stadig flere får redusert hørsel (Sliwinska-Kowalska & Davis, 2012). Med bakgrunn i at gruppen personer med nedsatt hørsel er i vekst, er det sannsynlig å anta at også gruppen yrkesaktive med hørselstap vil øke.

Imidlertid er det færre personer med nedsatt hørsel som står i arbeid enn i befolkningen for øvrig (Eide & Gundersen, 2004). En norsk undersøkelse gjennomført av Arbeidsforskningsinstituttet (Norvoll & Fossetøl, 2010) gjennomgikk nyere forskningslitteratur vedrørende funksjonshemmede og arbeid. Ifølge denne undersøkelsen var 67% av de med nedsatt hørsel sysselsatt per 2002, sammenlignet med 77% av befolkningen som helhet. En undersøkelse gjennomført av Clausen (2003) fant at nesten dobbelt så mange personer med nedsatt hørsel i yrkesaktiv alder er arbeidsledige (7,5 %), sammenlignet med normalthørende personer (4,8%). Det er også et betydelig antall personer med nedsatt hørsel som blir førtidspensjonert (Clausen, 2003), og ytterligere en høyere risiko for langtids sykefravær (Eide & Gundersen, 2004). Disse funnene tyder på at det foreligger barrierer for personer med nedsatt hørsels deltakelse i arbeidslivet. På samme tid er høyest mulig grad av sysselsetting og inkludering av personer med funksjonsnedsettelse et sentralt politisk mål (IA-avtalen, 2014-2018; St. meld 8, 1998; St. meld 9, 2006).

Verdien av størst mulig sysselsetting kan både betraktes ut ifra et individ- og et samfunnsøkonomiskperspektiv. Fra individperspektivet vil betydningen av å være yrkesaktiv innebære en rekke fordeler for arbeidstaker. Å ha en jobb og kunne delta i arbeidslivet er for mange en viktig del av livet. Fordelen av å kunne forsørge seg selv er vesentlig, men det er også flere områder ved arbeid som er betydningsfulle. Arbeid skaper sosiale kontakter, det gir mulighet for å utvikle og bruke sine faglige og personlige evner ved å være en del av et stimulerende faglig og sosialt miljø. Deltakelsen kan videre gi en følelse av nytteverdi ved at den enkelte opplever å bidra til storsamfunnet. Denne følelsen av nytteverdi vil ha betydning for individets opplevelse av egenverd. Arbeidet er med på å forbinde individet og samfunnet (Clausen, 2003; Tornhøj Christensen, 2006).

Fra et samfunnsøkonomisk perspektiv er den sosialdemokratiske velferdsstaten fundert på prinsippet om at flest mulig skal delta. Man skal yte etter evne og få etter behov (Halvorsen, 2014). Imidlertid hevder Clausen (2003) at personer med nedsatt hørsel som faller utenfor arbeidslivet trolig vil koste samfunnet mer i form av trygdeytelser enn den tilretteleggingen og hjelpen vedkommende hadde trengt for å bli værende i jobb. Det ligger derved både en individuell og en samfunnsøkonomisk gevinst i at personer med nedsatt hørsel er yrkesaktive.

Det kommer fram av rapporten «Å høre og bli hørt» (2007) at brukerne opplever tjenestetilbudet innen hørselsomsorgen som fragmentert og ufullstendig. Rapporter fra tidligere år viser til liknede funn (Gundersen & Lippestad, 2000). Årsaken begrunnes blant annet med at befolkningen og helsepersonell mangler kunnskap om muligheter ved hørselsrehabilitering. Samtidig er potensialet for å motvirke konsekvensene et hørselstap kan medføre stort, da det handler om tilrettelegging av omgivelser, og opplæring av personen med nedsatt hørsel og andre i relasjon til dem. Et godt tilbud fra hørselsfaglige hjelpeinstanser kan være avgjørende for personer med nedsatt hørsels arbeidshverdag. Hvis tilbudet uteblir kan det bidra til en mer utfordrende arbeidshverdag, noe som kan medføre vansker og fravær av ulik grad.

Selv om personer med nedsatt hørsel til en viss grad kan kompensere for sitt hørselstap ved hjelp av hørselsteknisk utstyr, vil ikke utstyret gi personen med hørselstap normal hørsel (Gullacksen, 2002). Vedkommende kan ytterligere ha vansker i støyfulle situasjoner, og situasjoner der mange snakker samtidig (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004). Dette gjør at mange kan oppleve å være svært slitne etter endt arbeidsdag (Kvam & Tingvold, 2004). Anstrengelsen, i tillegg til støyfulle omgivelser, kan over tid utgjøre store belastninger for personer med nedsatt hørsel (Hua, 2014). For enkelte vil utmattelse, som konsekvens av psykiske og fysiske anstrengelser, føre til at de må redusere arbeidsmengden, mens andre kan oppleve så store utfordringer at de faller utenfor arbeidslivet (Falkenberg, 2007).

Med bakgrunn i dette tar prosjektet sikte på å få innblikk i enkelte menneskers opplevelse av arbeidshverdagen med nedsatt hørsel. I tillegg vil nærmere innsikt i denne gruppens utfordringer være viktig med tanke på at personer med nedsatt hørsel utgjør en stadig voksende gruppe (HLF, 2015).

1.1 Formål og problemstilling

Formålet med dette prosjektet er å avdekke hvilke utfordringer enkeltpersoner med nedsatt hørsel kan møte i arbeidslivet, samt hvordan de mestrer disse utfordringene. Prosjektet ønsker videre å belyse hva som har blitt gjort, både fra arbeidsgiver og hjelpeinstansenes side, for å avhjelpe arbeidshverdagen for personer med nedsatt hørsel. Det er også ønskelig at prosjektet skal avdekke hvilke behov enkelte yrkesaktive personer med nedsatt hørsel har. Med tanke på at flere personer med nedsatt hørsel, sammenlignet med normalthørende personer, står utenfor arbeidslivet, vil en slik kunnskap være viktig for at gruppen personer med nedsatt hørsel i yrkesaktiv alder skal stå i arbeid.

Prosjektet vil sette søkelys på gruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel, for å fremheve deres egne opplevelser og erfaringer knyttet til det å ha et hørselstap i en arbeidslivet. Prosjektet kan bidra til å avdekke gruppens behov for hørselsfaglig hjelp og hvilken hjelp de eventuelt har fått. Prosjektet kan også bidra med kunnskap til alle som har en yrkesmessig tilknytning til yrkesaktive personer med nedsatt hørsel. Dette kan gjelde både audiografer, audiopedagoger, leger, kommunehelsetjenester, arbeidsgivere og brukerorganisasjoner som kan tjene på å bli bevisst denne gruppens behov, opplevelser og erfaringer. Prosjektet kan ytterligere bidra med en kunnskapsoverføring ved at andre yrkesaktive personer med nedsatt hørsel kan ta lærdom, og kjenne seg igjen i enkelte beskrivelser av arbeidslivet.

Med bakgrunn i dette ble følgende problemstilling formulert,

«Hva kjennetegner opplevelsene personer med nedsatt hørsel har i arbeidslivet?»

For å konkretisere og avgrense problemstillingen, ble følgende forskningsspørsmål formulert.

- *Hvilke situasjoner er spesielt utfordrende for personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet?*
- *Hvordan mestrer personer med nedsatt hørsel utfordringene de opplever i arbeidslivet?*
- *Hvilke behov opplever personer med nedsatt hørsel for å mestre arbeidshverdagen?*

1.2 Begrepsavklaring

Hørselshemming er en fellesbetegnelse som omfatter alle typer og grader av hørselstap. Innenfor denne gruppen skiller en mellom to hovedgrupper, tunghørte og døve. En tunghørt person har nedsatt hørsel, men kan likevel i varierende grad utnytte hørselen til å oppfatte andres tale og til å kontrollere sin egen stemme, med eller uten hjelpemidler (Falkenberg & Kvam, 2008). En døv person har et så stort hørselstap at det hindrer oppfattelse av andres tale og kontroll av egen stemme, selv med hjelpemidler som apparater (Falkenberg & Kvam, 2008). Fokuset i dette prosjektet har vært på gruppen som kalles tunghørte, men begrepsbruken i oppgaven vil variere mellom *personer med nedsatt hørsel*, *arbeidstakere med nedsatt hørsel* og *yrkesaktive med nedsatt hørsel*, da fokuset først og fremst vil ligge på individet. Det ble avgjort å bruke begrepet *personer med nedsatt hørsel*, da *hørselshemming* og *funksjonshemming* er begreper ikke alle personer med nedsatt hørsel vil kjenne seg igjen i, og fordi det vil være den enkeltes opplevelse som avgjør hvorvidt en føler seg hemmet eller ikke.

Videre vil begrepet *arbeidslivet*, i denne oppgaven, omfatte både det psykososiale og fysiske arbeidsmiljøet, som personer med nedsatt hørsel oppholder seg i. Med begrepet psykososialt arbeidsmiljø menes den enkelte arbeidstakers opplevelse av trygghet, sosial aksept og sosial støtte, samt oppfølging fra ledelsen. Med begrepet fysisk arbeidsmiljø menes de fysiske omgivelsene arbeidstakerne arbeider i (Arbeidstilsynet, 2013).

Begrepet *erfaringer* sikter til opplevelser både fra tidligere og nåværende arbeidsplasser.

Ytterligere vil begrepet *mestring* defineres som tanker og handlinger som har til hensikt å løse problemer, og dermed redusere stress (Lazarus & Folkman, 1984). Mestringen innebærer ikke nødvendigvis en forbedring av situasjonen, men handler i dette forskningsprosjektet om hvilke måter informantene håndterer utfordringene de møter på arbeidsplassen.

Flere former for *hørselstekniske utstyr* vil i denne oppgaven betegnes under ett. Både høreapparater, CROS-apparat, som benyttes ved ensidig hørselstap, og CI vil benevnes som «hørselsteknisk utstyr» og «apparatene». Man vil ikke gå videre inn på funksjonene ved hvert enkelt apparat, men i stedet fokusere på de utfordringene som er felles uansett hvilken type hørselsteknisk utstyr man bruker.

Begrepet *bevissthet* vil i denne oppgaven innebære kunnskapen den enkelte personen med nedsatt hørsel har om hvordan hørselstapet påvirker dem i deres arbeidssituasjon.

1.3 Oppgavens oppbygning

Oppgaven består av fem kapitler. Det første kapitlet tar for seg bakgrunn og formål for oppgaven og problemstilling, samt en begrepsavklaring der sentrale begreper blir redegjort for.

Kapittel to inneholder det teoretiske rammeverket for oppgaven. Der presenteres gruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel, og hvilke konsekvenser hørselstapet kan utgjøre i arbeidslivet. Videre vil mestringsstrategier bli redegjort for, og deretter vil betydningen av aksept for eget hørselstap omtales. Til slutt vil hvordan man kan ivareta personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet, og handlingsrommet som muliggjør denne ivaretagelsen, bli redegjort for.

I kapittel tre presenteres den vitenskapsteoretiske bakgrunnen for prosjektet. Videre blir valg av metode og design redegjort for. Deretter vil metoden for bearbeiding av datamaterialet bli presentert. Til slutt vil prosjektets kvalitet, herunder validitet og reliabilitet diskuteres, samt etiske hensyn i prosjektet.

Kapittel fire inneholder prosjektets resultater. Utvalget blir først presentert, og deretter blir funnene presentert via fem hovedkategorier.

Det siste kapitlet inneholder først en drøfting av funnene sett i lys av det teoretiske rammeverket, og til slutt en avsluttende konklusjon, der problemstillingen blir besvart.

2 Teori

I dette kapitlet vil først yrkesaktive personer med nedsatt hørsel bli redegjort for, ved å se på kjennetegn ved gruppen. Deretter vil hørselsteknisk utstyr og supplerende tekniske hjelpemidler samt utfordringer knyttet til bruken av dette, bli redegjort for. Videre vil ulike konsekvenser nedsatt hørsel kan ha i arbeidslivet bli greid ut om, med hovedvekt på kommunikasjonsvansker og hørselstapets konsekvenser for psykososial fungering. Så vil mestringsstrategier bli redegjort for, med fokus på mestringsstrategiene yrkesaktive personer med nedsatt hørsel typisk benytter seg av. Avslutningsvis vil den enkeltes aksept for eget hørselstap, samt ivaretagelsen av yrkesaktive personer med nedsatt hørsel, redegjøres for. Formålet med kapitlet er å redegjøre for tidligere teori, og forskning på fenomenet personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet.

2.1 Yrkesaktive personer med nedsatt hørsel

Yrkesaktive personer med nedsatt hørsel er en heterogen gruppe. Betydningen et hørselstap har, vil variere for hvert enkelt individ. Flere faktorer vil ha betydning for individets hørselsfunksjon i arbeidshverdagen. Disse innebærer både grad og type hørselstap, når hørselstapet oppstod, om hørselstapet var plutselig eller gradvis, hva slags kommunikasjonskrav individet møter i arbeidssammenheng samt erfaring og kunnskap om eget hørselstap (Gullacksen, 2002; Stach, 2010). Ulikhetene innebærer at denne gruppen har forskjellige forutsetninger for å mestre arbeidshverdagen (Clausen, 2003). I Clausens (2003) undersøkelse fant han at cirka 11% av deltakerne med nedsatt hørsel, opplevde problemer med hørselen i en slik grad at de hadde vansker med å følge en samtale med flere deltakere. I Eide og Gundersens (2004) studie oppga 10% av deltakerne at de hadde store vanskeligheter med å oppfatte tale, og at vanskene økte med alderen. Dette sier noe om at de største utfordringene personer med nedsatt hørsel opplever ikke gjelder hele gruppen, men for de det gjelder kan det være svært belastende.

Hørselstap er et sansetap der evnen til å oppfatte lyd er svekket eller redusert. Årsaken til hørselstapet kan enten være biologisk betinget, påvirket av ytre forhold, eller en kombinasjon av biologiske og ytre forhold (Tye-Murray, 2015). Personer med nedsatt hørsel har ikke umiddelbart de samme forutsetningene for å delta i arbeidslivet som normalthørende personer

(Clausen, 2003). Bevisstheten rundt hørselsutfordringer er i tillegg liten i samfunnet generelt, og en kan anta at det samme gjelder i arbeidslivet (Gullacksen, 2002). Personer med nedsatt hørsel møter utfordringer som forhindrer dem i fullt ut å kunne delta, spesielt i sosiale sammenhenger. Disse utfordringene kan blant annet oppstå når personer med nedsatt hørsel, som følge av utfordrende kommunikasjonssituasjoner, strever med å delta i samtaler, eller med å oppfatte beskjeder som er av betydning for de situasjoner de inngår i. Videre vil mangel på hensyn til hørselstapet fra kollegaer og ledere på arbeidsplassen også bidra til utfordrende kommunikasjonssituasjoner. Slike kommunikasjonsvansker kan innebære at personen med nedsatt hørsel ikke er i stand til å tilpasse sin egen atferd i forhold til de krav og forventinger som stilles i de arbeidssituasjonene de inngår i til daglig (Clausen, 2003).

Lydmiljøet rundt individer med nedsatt hørsel vil også ha en betydning for den enkeltes mestring, da personer med nedsatt hørsel vil ha større vansker i omgivelser med lang etterklangstid, i støyfulle omgivelser, med verbal kommunikasjon og i situasjoner der flere snakker samtidig. Gruppen kan også ha utfordringer knyttet til konsentrasjon i sammenheng med lytting og mental anstrengelse (Kramer, Kapteyn, & Houtgast, 2006; Tye-Murray, 2015).

I flere undersøkelser har man sett at gruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel i større grad er arbeidsledige enn normalthørende personer (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004; Tornhøj Christensen, 2006). Det er også flere personer med nedsatt hørsel som førtidspensjonerer seg enn i befolkningen som helhet (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004), noe forskerne mener henger sammen med at antall personer med nedsatt hørsel øker med alderen. Sykefravær er også høyere blant personer med nedsatt hørsel enn blant normalthørende personer. Kramer, Kapteyn og Houtgasts (2006) sammenliknet i sin studie, arbeidsytelsen til personer med nedsatt hørsel og normalthørende personer. Resultatene viste at personer med nedsatt hørsel rapporterte om større grad av sykefravær (77%) enn normalthørende personer (55%), og at denne forskjellen var signifikant. I tillegg var det en signifikant større andel av gruppen personer med nedsatt hørsel som sa at deres sykefravær hadde årsak i stressrelaterede vansker, som utbrenthet og utmattelse (26%), sammenliknet med gruppen normalthørende personer (7%). Eide og Gundersen (2004) fant i sin undersøkelse at personer med nedsatt hørsel hadde høyere sykefravær enn normalthørende personer, og at fraværet økte med økende hørselstap.

2.2 Hørselstekniske utstyr

Bruk av hørselsteknisk utstyr kan i noe grad bidra til å kompensere for et hørselstap. Valg av hørselsteknisk utstyr vil begrunnes ut ifra den enkeltes behov, og type hørselstap. For at hjernen skal tilvenne seg den nye lyden, og brukeren skal oppleve et optimalt utbytte av utstyret, er det viktig at det brukes så ofte som mulig. Dersom utstyret ikke benyttes regelmessig vil ikke hjernen ha mulighet til å tilvenne seg den nye lyden, og den kan oppleves som ubehagelig (Stach, 2010).

Moderne hørselsteknisk utstyr bidrar til stadig bedre lyttevilkår for personer med nedsatt hørsel, og kan bidra til at personen med nedsatt hørsel hører bedre i gode lytteomgivelser (Holmlimo, 2009; Wie, 2005). Til tross for dette vil ikke bruk av hørselsteknisk utstyr gi personen med nedsatt hørsel normal hørsel. Hørselsteknisk utstyr forsterker ikke kun talelyd, men vil også forsterke omgivelseslyder (Gullacksen, 2002). Av den grunn kan det være anstrengende for personen som bruker hørselsteknisk utstyr å oppfatte tale når vedkommende først må sortere ut forstyrrende lyd (Fetterman & Domico, 2002; Gullacksen, 2002). Normalthørende personer, som ikke har grunnleggende kunnskap om hørsel og bruk av hørselsteknisk utstyr, kan ha en oppfattelse av at bruk av dette utstyret gjør personen normalthørende. Omgivelsene er ikke nødvendigvis klar over anstrengelsen bruken av hørselsteknisk utstyr utgjør, og ytterligere de begrensningene som ligger i utstyret. Normalthørende personer kan derfor enkelte ganger være av den oppfatning at personer med nedsatt hørsel hører det de vil høre (Gullacksen, 2002).

2.3 Konsekvenser av hørselstap i arbeidslivet

I mange tilfeller vil tap av hørsel innebære både direkte og indirekte konsekvenser for personen det angår. Direkte vansker innebærer de kommunikasjonsvanskene som medfølger et hørselstap, mens de indirekte vanskene kan innebære psykososiale vansker og fysiske plager (Gullacksen, 2002). Personer med nedsatt hørsel opplever flere vansker i arbeidssituasjonen enn befolkningen som helhet (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004). Disse vanskene har sin hovedårsak i kommunikasjonsvanskene, som kan medfølge hørselstapet, men sensitivitet ovenfor støy kan også bidra til vansker. Kommunikasjonsvanskene kan både gi konsekvenser for personens psykososiale fungering, og bidra til fysiske plager. (Gullacksen, 2002).

2.3.1 Kommunikasjonsvansker

Ordet kommunikasjon stammer fra det latinske ordet *communicare* som oversatt betyr «å gjøre noe felles» (Kristoffersen, Simonsen, & Sveen, 2005). Kommunikasjon innebærer derved både et sosialt felleskap, som er en forutsetning for utveksling av informasjon mellom mennesker, samtidig som det også innebærer at man gjennom kommunikativ samhandling skaper en ny felles forståelse (Kristoffersen et al., 2005). Kommunikasjonsferdigheter er nødvendige redskaper for å skape sosiale relasjoner (Tye-Murray, 2015). Sosiale relasjoner vil videre ha betydning for den enkeltes opplevelse av det psykososiale arbeidsmiljøet (Arbeidstilsynet, 2013).

Et hørselstap kan beskrives som en kommunikasjonsvanske, da det får konsekvenser for personers evne til å kommunisere og motta informasjon (Clausen, 2003; Kjeka, 2007). Som konsekvens kan man miste viktig informasjon og gå glipp av samtaler, som er med på å bygge relasjoner. Hørselstapet vil i større eller mindre grad påvirke oppfattelse av tale via hørselen. Talelyder kan oppfattes som forvrengte og utydelige, noe som gjør det vanskelig å oppfatte nyanser og skille språklyder fra hverandre (Kjeka, 2007).

Hørselstap innebærer ikke en like stor kommunikasjonsutfordring for alle, men enkelte kan oppleve store vansker. Cirka 10-11% av personer med nedsatt hørsel opplever store vansker med kommunikasjon når flere personer er tilstede (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004). Dagens samfunn stiller høye krav til formidling og kommunikasjon på arbeidsplassen. Store deler av arbeidsdagen brukes til å kommunisere med andre mennesker i møter, i telefonsamtaler eller rundt lunsjbordet. For personer med nedsatt hørsel kan slike kommunikasjons situasjoner være utfordrende og kreve mye energi og konsentrasjon (SMM, 2001). Vanskeligheter med kommunikasjon kan gjøre det problematisk å orientere seg faglig og sosialt på arbeidsplassen. Svekket hørsel kan gjøre at en mister variasjoner i toneleie og annen stemmebruk som underbygger det som blir sagt, og dermed misforstår. Som følge av dette kan enkelte personer med nedsatt hørsel oppleve å ikke føle seg inkludert i sosiale sammenhenger på arbeidsplassen (Tornhøj Christensen, 2006). Samtaler en-til-en under gode lys- og lytteforhold legger til rette for gode kommunikasjons situasjoner, mens større forsamlinger med mye bakgrunnsstøy, kan bidra til at informasjonen ikke oppfattes av personen med hørselstap (Tye-Murray, 2015).

Ved tap av hørsel opplever mange at kommunikasjonen og samspillet med andre endres. I mange situasjoner opplever personer med nedsatt hørsel at de misforstår ytringer, svarer feil, eller at de rett og slett ikke får med seg det som blir sagt. Som en følge av dette endrer også responsen og tilbakemeldingene fra andre karakter (Kjeka, 2007). Dersom kollegaer og ledere ikke blir informert om hørselstapet, og dets konsekvenser, kan dette lede til at personen med nedsatt hørsel opplever negative holdninger som bunner ut i uvitenhet om deres situasjon (Eide & Gundersen, 2004).

2.3.2 Hørselstapets konsekvenser for psykososial fungering

Psykososial fungering innebærer på den ene siden en psykisk dimensjon, som omhandler den kognitive og emosjonelle kompetansen ethvert individ besitter, og hvordan den enkelte anvender denne kompetansen. På den andre siden innebærer det også en sosial dimensjon, som blant annet omhandler de relasjoner og interaksjoner individet tar del i. Både den psykiske og den sosiale dimensjonen spiller inn på personens mulighet til kommunikasjon og sosialt samspill (Kokkersvold, 2014). For personer med nedsatt hørsel kan faktorer, som opplevelsen av hvordan andre oppfatter dem, frykt for negativ evaluering, og graden av åpenhet rundt hørselstapet ha betydning for den enkeltes psykososiale fungering på arbeidsplassen.

Personen med nedsatt hørsel kan frykte å bli oppfattet som mindre begavet, i tilfeller der de misforstår. Flere føler seg dumme, eller tenker at andre opplever dem som dumme når de ikke oppfatter det som blir sagt (Gullacksen, 2002). Gjentatte misforståelser kan bidra til en opplevelse av forlegenhet og skam for personen med nedsatt hørsel (Hétu, 1996). Enkelte undersøkelser antyder at yrkesaktive personer med nedsatt hørsel opplever større grad av sosiale (Eide & Gundersen, 2004; Fellingner, Holzinger, Gerich, & Goldberg, 2007) og emosjonelle vansker, deriblant depresjon og angst på arbeidsplassen, sammenlignet med normalthørende personer (Eide & Gundersen, 2004; Monzani, Galeazzi, Genovese, Marrara, & Martini, 2008). For noen personer med nedsatt hørsel kan kommunikasjonsvanskene oppleves så anstrengende, at de blir passive og isolerer seg fra sosiale sammenhenger (Fellinger et al., 2007). Dette kan være en alvorlig konsekvens, ettersom isolasjon og ensomhet kan være sykdomsfremkallende i seg selv (Kjeka, 2007).

Etter gjentatte misforståelser kan personen med nedsatt hørsel utvikle en frykt for å delta i sosiale situasjoner, på grunn av frykt for negativ evaluering fra andre (Williams, Falkum, &

Martinsen, 2015). Å ha et hørselstap innebærer å være en del av en stigmatisert gruppe. Goffman (1963) beskriver hvordan stigmaet har sin forklaring i at personer med nedsatt hørsel har avvikende trekk, som skiller seg fra det som blir ansett som normalt innenfor en gitt gruppe. I møte med andre mennesker skapes en forventning om hvordan mennesker skal handle og oppføre seg. Goffman (1963) beskriver videre at disse forventningene er med på å forme den enkeltes sosiale identitet. Ved å misforstå ytringer eller ved å bruke apparater blir det avvikende trekket synlig for omverdenen, og man stiller seg selv i en sårbar situasjon. Dersom hørselstapet blir avslørt kan vedkommende sosiale identitet oppleves som truet (Goffman, 1963). Opplevelsen av skam og forlegenhet som personer med nedsatt hørsel kan oppleve knyttet til hørselstapet, kan anses som en form for selvstigmatisering (Tye-Murray, 2015). Enkelte personer med nedsatt hørsel prøver derfor å skjule apparatene, eller lar være å bruke dem, for på den måten å skjule vansken (Gullacksen, 2002).

Williams et al. (2015) fant i sin undersøkelse at frykt for negativ evaluering potensielt kan bidra til psykiske vansker og unngåelse. Forskerne påpeker at det foreligger likheter mellom personer med nedsatt hørsel og personer diagnostisert med sosial angst. Personer med sosial angst kan oppleve en utpreget og vedvarende frykt for negativ evaluering fra andre i sosiale situasjoner (American Psychiatric Association, 2013). Ved å unngå sosiale situasjoner opplever vedkommende færre positive sosiale erfaringer, og som konsekvens kan mangel på positive mestringserfaringer forsterke opplevelsen av å ikke prestere sosialt (Kashdan, Weeks, & Savostyanova, 2011). Den onde sirkelen vil kun kunne brytes gjennom at personen med hørselstap deltar i sosial samhandling. Flere undersøkelser viser at personer med nedsatt hørsel oppgir at hørselstapet setter en begrensning på livskvalitet og sosialt liv (Eide & Gundersen, 2004; Kvam & Tingvold, 2004).

Grad av åpenhet om hørselstapet

I en undersøkelse gjennomført av Kvam og Tingvold (2004) understrekte informantene betydningen av åpenhet rundt hørselstapet som en forutsetning for å mestre kommunikasjon med kollegaer og ledelse, og for å klare seg i arbeidslivet. I følge Clausens (2003) undersøkelse hadde et betydelig antall personer (41%) ikke informert tidligere eller nåværende arbeidsgiver og ledere om hørselstapet. Personene som hadde informert om hørselstapet, opplevde på sin side større grad av støtte og oppmuntring fra arbeidsgiver og ledere, enn de som ikke hadde gitt slik informasjon. Imidlertid viste undersøkelsen også at arbeidstakere med nedsatt hørsel, som hadde gjort kollegaer oppmerksomme på hørselstapet, i

høyere grad ble utsatt for ubehagelig erting, enn arbeidstakere som ikke hadde gjort kollegaer oppmerksomme. Forskeren hevder at dette indikerer en mangel på aksept og forståelse for hørselstap blant kollegaene.

Dersom personen med hørselstap forteller omgivelsene om hørselstapet og sine behov i samhandlingssituasjoner, kan likevel kollegaer fort glemme at personen har et hørselstap (Kvam & Tingvold, 2004). I mange tilfeller oppleves hørselstapet som en skjult vanske (Gullacksen, 2002), da apparatet ikke nødvendigvis synes, og fordi personen med nedsatt hørsel bruker flere ulike strategier for å kompensere for hørselstapet (Kvam & Tingvold, 2004). Dersom vedkommende selv forsøker å skjule hørselstapet vil ikke omgivelsene ha noen forutsetninger for å ta hensyn til personen med hørselstap, eller tilrettelegge arbeidsplassen for å bedre lydforhold og begrense støy. Ifølge Southall, Gagné, og Jennings (2010) vil enkelte personer med nedsatt hørsel gå gjennom en fase med fornektelse, der de forsøker å skjule hørselstapet, samtidig som stress bygger seg opp. Først når belastningen har blitt for stor til å mestre vil den enkelte søke hjelp.

Southall, Jennings, og Gagné (2011) fant i sin undersøkelse fem forhold som påvirket hvorvidt personen valgte å være åpen om sitt hørselstap på arbeidsplassen. Disse forholdene inkluderte for det første en evaluering av hvor viktig åpenhet var i den aktuelle situasjonen, da det i enkelte situasjoner vil være helt avgjørende at man forteller om hørselstapet, mens det i andre situasjoner kan virke unaturlig. Man kan tenke seg at det vil være naturlig at en kollega, som man skal samarbeide tett med, informeres om hvordan hørselstapet påvirker en. Derimot kan det virke mer unaturlig å gi detaljerte forklaringer om hørselstapet til en kollega man kun treffer en gang i løpet av uken (Southall et al., 2011). Evalueringen av situasjonene ble også påvirket av hvilket arbeidsansvar personen selv hadde i den gitte arbeidssituasjonen, og også hvilke fordeler, sammenlignet med ulemper, det ville innebære å fortelle om hørselstapet. For eksempel kunne personen med nedsatt hørsel la være å fortelle om hørselstapet ved et jobbintervju på grunn av frykt for å bli diskriminert i ansettelsesprosessen. Et annet eksempel er at enkelte valgte å holde utfordringene sine for seg selv, fordi de ikke ville være en belastning for arbeidsplassen (Southall et al., 2011).

Det andre forholdet innebar personens egen vurdering av kontroll, og hvorvidt de hadde en forventning om å mestre fremtidige situasjoner. Dette forholdet ble igjen påvirket blant annet av graden av forutsigbarhet i oppgavene som skulle utføres. Dersom personen med nedsatt

hørsel hadde mye erfaring og kunnskap innenfor et visst arbeidsområde var det lettere å improvisere og følge diskusjoner (Southall et al., 2011).

Det tredje forholdet innebar sosial tilhørighet og i hvilken grad hørselstapet fremstod som et hinder for deltakelse. Dette forholdet ble for det første påvirket av både egne, og enkelte andres, oppfatninger av hørselstap som noe utenfor normalen. Enkelte tenker at det å stadig spørre andre om å ta hensyn, sender et signal om at noe er galt, og at man ønsker ikke skille seg ut på den måten. For det andre ble dette forholdet også påvirket av omgivelsenes vansker med å forstå hva et delvis hørselstap innebærer, i motsetning til døvhet. Døvhet setter ganske klare begrensinger for taleoppfattelsen, mens begrensningene som ligger i et delvis hørselstap derimot er mer utydelige, og omgivelsene kan ha vansker med å forholde seg til det (Southall et al., 2011).

Det fjerde forholdet handlet om i hvilken grad hørselstapet ville påvirke kommunikasjonsflyten, og hvilke reaksjoner man kan få fra kollegaer som følge av kommunikasjonsbrudd. Dette forholdet ble for det første påvirket av antagelser om at kollegaer vil glemme å ta hensyn til hørselstapet. Dette kan ha bakgrunn i at enkelte personer med nedsatt hørsel kan oppleve det som en belastning å stadig måtte påminne folk om sine utfordringer. For det andre ble dette forholdet påvirket av i hvilken grad hørselstapet vil være forstyrrende for kommunikasjonsflyten i en gitt situasjon. Eksempelvis kan det være naturlig å si ifra at man hører dårlig dersom behovet for gjentakelser blir påtagende.

Det femte forholdet innebar sameksisterende forhold relatert til hørselstapet. Eksempelvis kunne fluktuerende høreterskel gjøre det vanskelig å informere om kommunikasjonsbehov og få forståelse, da disse behovene endrer seg fra den ene dagen til den andre. Et annet underliggende forhold var bruk av hørselsteknisk utstyr som tydeliggjør hørselstapet. Synlige apparater kunne for enkelte gjøre åpenhet lettere, da man hadde et synlig tegn på at man trengte visse kommunikasjonsbehov. For andre kunne synlige apparater derimot bety at en ikke selv hadde noen kontroll over tidspunktet man avslørte hørselstapet, noe som kunne være belastende.

2.3.3 Sensitivitet for støy

Som tidligere nevnt vil apparater, i tillegg til å forsterke talelyd, også forsterke omgivelseslyder (Gullacksen, 2002). Derfor kan for eksempel lyder fra ventilasjonsanlegg eller radioer, som står på i bakgrunnen, virke forstyrrende for arbeidstakere med nedsatt hørsel. I støyende omgivelser vil personen med nedsatt hørsel dessuten måtte bruke mye energi på å skille ut talelyd fra bakgrunnstøy. Dette er fordi taleforståelsen påvirkes av forholdet mellom tale og støy, noe som kalles signal/støy-forhold. Dette forholdet måles i desibel, og personer med nedsatt hørsel må ha omtrent 15 desibel signal/støy-forhold høyere enn normalthørende personer for å kunne oppfatte tale. Det vil si at talen bør være 15 desibel høyere enn støyen for at en person med nedsatt hørsel skal oppfatte (Jonassen, 2015). En studie gjennomført av Hua (2014) fant at konsekvensene av å ha nedsatt hørsel, i sammenheng med støy, på arbeidsplassen kunne gi langtidsvarende psykososiale konsekvenser for individene det gjelder. Konsekvensene innebærer blant annet fysisk og mental utmattelse etter jobb, og at man unngår sosiale situasjoner, både på jobb og i fritiden. Undersøkelsen viste dessuten at disse konsekvensene kunne oppstå selv ved milde til moderate hørselstap.

2.3.4 Fysiske plager

Flere personer med nedsatt hørsel opplever å være utmattet, eller ikke ha overskudd etter endt arbeidsdag på bakgrunn av anstrengelsen som kreves for å kompensere for hørselstapet (Backenroth-Ohsako, Wennberg, & Klinteberg, 2003). Yrkesaktive personer med nedsatt hørsel oppgir, i større grad enn normalthørende personer, at arbeidet er en fysisk belastning (Eide & Gundersen, 2004), og gruppen opplever videre en større grad av fysiske plager som hodepine og nakke- og ryggsmertter (Gellerstedt & Danermark, 2004). Økt konsentrasjon og opplevelsen av å stadig være på vakt, kan medføre et kontinuerlig dobbeltarbeid (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004), for at personen med nedsatt hørsel skal være sikker på at arbeidsoppgaver blir utført på en tilfredsstillende måte. Dobbeltarbeidet er en kilde til stress, utmattelse og usikkerhet (Gullacksen, 2002). Travle arbeidsperioder med ekstra belastning kan føre til en ubalanse mellom personens evne til å kompensere for hørselstapet, og omgivelsenes krav. I Kvam og Tingvolds (2004) studie fant de at yrkesaktive personer med nedsatt hørsel i større grad opplevde hodepine og trøtthet enn normalthørende personer. Enkelte opplevde å være utmattet, og andre karakteriserte det som å være utbrent.

2.4 Mestringsstrategier

Situasjoner der personer med nedsatt hørsel opplever kommunikasjonsutfordringer, kan oppleves som svært belastende. Disse kommunikasjonsutfordringene kan føre til flere stressende situasjoner, der mestringsstrategier vil mobiliseres. Stressende situasjoner kan defineres som fysiologiske, atferdsmessige, emosjonelle eller kognitive responser til situasjoner som oppfattes å forhindre målet, eller virker truende (Stroebe, 2011). Lazarus og Folkman (1984, s. 141) definerer mestringsstrategier som «constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person». Definisjonen legger vekt på at mestringsstrategiene både er kognitive og atferdsmessige anstrengelser, der krav er tilknyttet forholdet mellom person og miljø. Med andre ord vil den enkeltes opplevelse av hvor stressende disse kravene er være avhengig av hvilke ressurser individet har til disposisjon. Begrepet «manage», eller håndtere, viser til at noen problemer og utfordringer ikke kan forsvinne eller beherskes, men må utholdes eller aksepteres. I denne definisjonen er også mestring uavhengig av utfallet. Derved trenger ikke mestringsstrategiene lede til en forbedret situasjon for individet, men være noe man benytter seg av for å håndtere hverdagen.

Lazarus og Folkman (1984) beskriver to hovedkategorier av mestringsstrategier: problemfokuserte mestringsstrategier og emosjonsfokuserte mestringsstrategier. En av strategiene er ikke nødvendigvis mer hensiktsmessig enn den andre, men de har ulike funksjoner. Funksjonen til disse mestringsstrategiene er på den ene siden å redusere risiko for skadelige konsekvenser (problemfokusert), og på den andre siden å regulere den emosjonelle responsen på problemet eller hendelsen (emosjonsfokusert) (Stroebe, 2011). De to kategoriene fungerer ofte sammen i stressende situasjoner (Lazarus, 2006).

Folkman et al. (1986) identifiserte flere mestringsstrategier som går under de to hovedkategoriene. Problemfokusert mestring innebærer atferd som planlagt problemløsning og konfronterende strategier. Dette innebærer en aktiv tilnærming til utfordringer, og viser til en positiv og målrettet holdning til å løse problemer. Emosjonsfokusert mestring innebærer positiv revurdering, distansering, selvkontroll, unngåelse og aksept av ansvar. Dette omfatter atferd som unngåelse av problemer, ønsketenkning, det å klandre en selv ved å ta på seg ansvaret for problemet, eller ved å forsøke å glemme problemet (Kjeka, 2007). Å søke sosial

støtte innebærer elementer av både emosjons- og problemfokuserte mestringsstrategier, da det innebærer at individer uttrykker emosjonelle reaksjoner samt søker støtte hos andre.

Mestringsstrategier som benyttes av yrkesaktive personer med nedsatt hørsel er flere, og de kan også være en blanding av, eller i varierende grad være emosjons- og problemfokuserte. Jennings, Southall, og Gagné (2013) fant i sin undersøkelse at flere strategier som blir brukt for å håndtere kommunikasjonsvansker på arbeidsplassen, har som formål å kontrollere situasjonen ved å spørre om gjentakelse, eller fortelle andre om hørselstapet. Andre strategier brukes imidlertid for å unngå situasjoner ved å minimere vanskene, eller ikke si ifra hvis en ikke oppfatter det som blir sagt. Disse kan komme som en konsekvens av omgivelsenes negative reaksjoner, og individer kan tilegne seg ulike emosjonsfokuserte strategier for å unngå situasjoner som er ubehagelige (Gullacksen, 2002).

Man kan vurdere hvorvidt mestringsstrategien virker hensiktsmessig, dersom de bidrar til å minimere stressnivået og nøytralisere ubehagelige følelser. Dersom dette ikke oppnås vil man måtte revurdere situasjonen, og benytte seg av alternative mestringsstrategier, for å oppnå ønsket effekt. Dette fordrer en kompleksitet og fleksibilitet i bruken av mestringsstrategier. Kompleksiteten innebærer å inneha mange og varierte mestringsstrategier, som kan benyttes i ulike situasjoner. Fleksibilitet innebærer at man ikke er låst til å bruke faste strategier, men derimot tester ut ulike strategier der man anser behov (Lazarus & Folkman, 1984).

En undersøkelse av tolv yrkesaktive personer med nedsatt hørsel, gjennomført av Jennings et al. (2013), identifiserte flere mestringsstrategier utvalget benyttet for å ivareta sin sosiale identitet på arbeidsplassen. Disse var blant annet å håndtere kommunikasjonssituasjoner ved å plassere seg strategisk i forhold til lydskilden. En annen strategi var å være åpen med en nær kollega som kunne fungere som en alliert for personen med nedsatt hørsel i krevende kommunikasjonssituasjoner. Det var også viktig for flere å innhente kunnskap, slik at de kunne informere kollegaer og leder om hvilke kommunikasjonsbehov de hadde, hvordan tilrettelegging kunne foregå og hvilke lover og regler som ivaretok deres rettigheter (Jennings et al., 2013). Hallberg og Janssons (1996) undersøkelse viste at yrkesaktive kvinner med nedsatt hørsel veksler mellom å bruke unngåelses- og kontrollstrategier, for å minimere stigmatisering og fremstå som normale.

Personlighet er også en faktor som vil spille inn på bruk av mestringsstrategier. På grunn av prosjektets begrensede omfang og ressurser, har likevel ikke dette prosjektet tatt sikte på å

måle informantenes personlighet, og dette temaet er derfor heller ikke redegjort for eller drøftet.

2.5 Den enkeltes aksept for eget hørselstap

I hvilken grad den enkelte personen med nedsatt hørsel har akseptert sitt eget hørselstap, kan ha betydning for flere livsområder, inkludert arbeidssituasjonen. Dersom man ikke er komfortabel i sin egen identitet, som blant annet innebærer å være en person med nedsatt hørsel, vil dette kunne påvirke i hvilken grad man klarer å fortelle om sine utfordringer til andre.

Hørselstapet vil kreve en omstilling til en ny livssituasjon, og kanskje også en ny identitet som person med nedsatt hørsel (Tye-Murray, 2015). Wänström et al. (2014) fant i sin undersøkelse at prosessen mot aksept av eget hørselstap kan ta lang tid. For enkelte tok det flere år fra tidspunktet de oppdaget hørselstapet og til de faktisk søkte hjelp. Noe av årsaken til dette kan være at omstillingen i mange tilfeller også innebærer en sorgprosess. Peterson (2009) beskriver hvordan sorgen først kommer til uttrykk som fornektelse av hørselstapet. Fornektelsen kan blant annet innebære at man lar være å bruke apparater, og at personen i stedet benytter seg av en rekke kommunikasjonsstrategier for å kompensere for hørselstapet. Når misforståelser oppstår til tross for bruk av kommunikasjonsstrategier, blir den fornektende atferden tydelig. Hetu, Riverin, Getty, Lalonde, and St-cyr (1990) beskriver hvordan fornektelse av hørselstapet kommer til uttrykk blant annet ved at man bagatelliserer problemet, nekter å prate om hørselsproblematikken eller har andre årsaksforklaringer til problemet, for eksempel at andre snakker utydelig. Wänström et al. (2014) fant ytterligere at det faktisk at hørselstapet utviklet seg til et handikapp i flere hverdagssituasjoner, og utgjorde en trussel for sosialt liv, ble beskrevet som viktige faktorer i prosessen for å akseptere hørselstapet. Likeledes ble det å bli gjort oppmerksom på hørselstapet fra venner og familie beskrevet som avgjørende. Svarpersonene i Wänströms (2014) undersøkelsen beskrev at de etter hvert tok i bruk hensiktsmessige mestringsstrategier, som for eksempel å ta mer hensyn til egne kommunikasjonsbehov. Andres positive erfaringer med bruk av høreapparater hadde også en innvirkning på prosessen, samt den enkeltes tilgang til hjelpeinstanser. Barrierer i prosessen mot aksept av eget hørselstap ble beskrevet som uhensiktsmessige mestringsstrategier, deriblant sosial tilbaketrekking og bløffing ved at man later som at man

hører når man ikke hører. Stigma knyttet til hørselstap og bruk av høreapparater ble også beskrevet som utfordrende av enkelte.

2.6 Ivaretagelse av yrkesaktive personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet

Flere lover og ordninger er utarbeidet for å inkludere personer med nedsatt funksjonsevne, og ivareta deres rettigheter i arbeidslivet. Dette inkluderer blant annet Arbeidsmiljøloven (2005), Diskriminerings- og inkluderingsloven (2013) og Folketrygdloven (1997). Videre retter også flere ordninger og hjelpeinstanser seg mot denne gruppen. I det følgende vil betydningen av apparattilpassing vektlegges, da apparater og opplæring i bruken av disse fremstår som betydningsfulle for å mestre arbeidslivet for store deler av gruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel.

Lover, rettigheter og tilretteleggingsordninger

I henhold til Arbeidsmiljøloven §4 (2005) har arbeidsgiver plikt til å skape et helsefremmende arbeidsmiljø, både med hensyn til arbeidstakernes fysiske arbeidsmiljø, psykososiale arbeidsmiljø, og særlig i forhold til personer med redusert arbeidsevne. I henhold til §4-6 (2005) har arbeidsgiver, så langt det lar seg gjøre, plikt til å tilrettelegge for arbeidstakere med redusert arbeidsevne, for at vedkommende skal kunne beholde eller få passende arbeid. Aktuelle tilretteleggingstiltak kan innebære både fysisk tilrettelegging, ved ombygging av arbeidsplassen, pedagogisk tilrettelegging, via opplæring til nye oppgaver, og teknisk tilrettelegging, via tekniske hjelpemidler.

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven §26 (2013) stadfester arbeidstakere og arbeidssøkere med nedsatt funksjonsevnes rett til individuell tilrettelegging av arbeidsplass og arbeidsoppgaver, og skal sikre personer med nedsatt funksjonsevnes mulighet til å få eller beholde arbeid. §5 (2013) omhandler forbud mot diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne. Forbudet gjelder både direkte og indirekte forskjellsbehandling, som har til hensikt å motvirke at personen med nedsatt funksjonsevne får dårligere behandling enn andre personer i tilsvarende situasjon, og at dette skyldes funksjonsnedsettelsen. Videre kan personer med nedsatt hørsel få stønad til supplerende tekniske hjelpemidler med bakgrunn i

Folketrygdlovens (1997) §10-5, som omhandler stønad til bedring av funksjonsevnen i arbeidslivet.

Andre tilretteleggingsordninger er NAVs «Avtale om tilrettelegging og oppfølging for arbeidssøkere og arbeidsgivere». Denne innebærer en tilretteleggingsgaranti for arbeidsgiver. Avtalens formål er blant annet å gi bistand til arbeidsgivere som ansetter personer med nedsatt funksjonsevne. Avtalen innebærer blant annet regelmessig oppfølging, en fast kontaktperson i NAV og nødvendige hjelpemidler og tilrettelegging (NAV, 2016a).

NAVs tilbud innebærer også inkluderingstilskudd (NAV, 2016b). Dette tilskuddet skal kompensere for arbeidsgivers utgifter blant annet til utbedringer av det fysiske arbeidsmiljøet, kurs og opplæringstiltak, og personlige hjelpemidler som ikke dekkes av Folketrygdlovens §10-5 (1997).

Videre kan NAV også tilby varig lønnstilskudd, tidligere kjent som tidsubegrenset lønnstilskudd, TULT, til arbeidsgivere som har hensikt om å beholde, eller ansette en person med varig nedsatt arbeidsevne. Tilskuddet er en kompensasjon for lavere produktivitet, og innebærer også at arbeidstaker og arbeidsgiver får oppfølging fra NAV. Tilskuddet kan dekke inntil 67% av utgiftene til lønn og sosiale utgifter til stillingen (NAV, 2016c).

Hjelpeinstanser

Det finnes en rekke ulike hjelpeinstanser som retter seg mot yrkesaktive personer med nedsatt hørsel. Innenfor helsesektoren finnes hørselssentraler, og private øre-nese-hals klinikker som er avtalespesialister. Audiografer, som har ansvar for testing av hørsel, og for apparattilpassing og oppfølging etter apparattilpassing, arbeider ofte i tilknytning til hørselssentraler og øre-nese-hals klinikker (NTNU, 2015-2016). Audiopedagoger arbeider også ved noen hørselssentraler eller øre-nese-hals klinikker, og har som oppgave å veilede, tilrettelegge og følge opp personer med nedsatt hørsel (UIO). Videre finnes det hørselskontakter i hver kommune som skal fungere som et bindeledd mellom Hjelpemiddelsentralen og brukeren, samt veilede brukeren angående hjelpemidler (Helgelandssykehuset, 2014). Innen arbeid- og velferdssektoren finnes det flere tilbud, blant annet NAV hjelpemiddelsentral, som brukerne kan kontakte direkte, samt NAV kompetansesenter for tilrettelegging og deltakelse (NAV, 2014).

Gruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel er ofte først i kontakt med fastlegen, som henviser videre til hørselssentralen eller avtalespesialister (Sosial- og helsedirektoratet, 2007). Der vil personen med nedsatt hørsel møte en høreapparatformidler, ofte en audiograf, som har som oppgave å tilpasse apparater (NTNU, 2015-2016). For mange personer med nedsatt hørsel stopper hørselsomsorgen her (Sosial- og helsedirektoratet, 2007). Det er ulik praksis med hensyn til opplæring av brukerne, noe som er ansett som viktige kriterier for en vellykket apparattilpasning. I tillegg er hørselsteknisk utstyr for mange ikke tilstrekkelig, for å mestre en arbeidshverdag med hørselstap (Sosial- og helsedirektoratet, 2007).

Norsk Standard tilknyttet formidling av høreapparater (2010) formulerer et sett med minstekrav som rettes mot høreapparatformidlere i Norge. Etiske krav og atferdsregler som bør følges innebærer blant annet at høreapparatformidlerne skal følge opp brukerne sine, sørge for at brukerne mottar ytterligere støtte, dersom dette er nødvendig, og bidra med kontaktopplysninger til aktuelle brukerorganisasjoner. Det vektlegges også at høreapparatformidlerne skal gi en grundig forklaring på hvordan tilpasningen av høreapparater forløper (Standard Norge, 2010). Bestemmelsen av hørselsprofilen til brukerne trekkes frem som en viktig del av høreapparatformidlingen. Denne skal redegjøre for hørselsproblemer, hvilke sosiale situasjoner brukerne har vansker i, aktivitetsbegrensninger, behov og forventinger samt behov for hørselstekniske hjelpemidler (Standard Norge, 2010). En apparattilpasning handler altså om mye mer enn å levere apparater, det skal også romme tilpasningsprosessen, og oppfølging av brukerne.

Et fragmentert tilbud

Rapporten «Å høre og bli hørt» (2007) er skrevet på bestilling fra Sosial- og helsedepartementet med bakgrunn i at høreapparatformidlingen har vært lite tilfredsstillende ifølge brukergruppen. Rapporten trekker frem utfordringer knyttet til tjenestetilbudet rettet mot personer med nedsatt hørsel. Tjenestetilbudet omtales som fragmentert, og rapporten viser til en uklar og uryddig ansvarsfordelingen mellom hjelpeinstansene. Brukergruppen trekker frem mangelfull opplæring og oppfølging ved høreapparattilpasning, mangel på informasjon om rettigheter og tekniske hjelpemidler samt mangel på hjelp rettet mot psykososiale konsekvenser av hørselstap og kommunikasjonsvansker (Sosial- og helsedirektoratet, 2007). I tillegg savner gruppen kunnskap om konsekvenser av hørselstap og mestringsstrategier (Lorensen & Berge, 2003).

Faktorer for en god arbeidssituasjon for personer med nedsatt hørsel

Lorentsen og Berge (2003) trekker frem faktorer som bidrar til en god arbeidssituasjon. Disse innebærer blant annet å få tilrettelagt arbeidssituasjonen, både når det gjelder tekniske hjelpemidler, tilpassing av arbeidsinnhold og oppgaver samt arbeidstid.

Samtaler med flere deltakere og ved større avstander, kan skape utfordrende lyttevilkår for personer med nedsatt hørsel, der hørselsteknisk utstyr alene ikke er tilstrekkelig. Under slike utfordrende lytteforhold kan supplerende tekniske hjelpemidler bidra til å avhjelpe situasjonen. Eksempler på slike hjelpemidler er på den ene siden ulike trådløse samtaleforsterkere, og på den andre siden ulike varslingshjelpemidler. Behovet for hjelpemidler vil variere både ut ifra den enkeltes arbeidskrav, men også den gitte situasjonen (Tye-Murray, 2015). Clausens undersøkelse (2003) viste at tilgang til supplerende tekniske hjelpemidler hadde en sammenheng med trivsel i arbeidssituasjonen. Undersøkelsen viste også at svarpersonene som hadde fått påvist hørselstap tidlig i livet, disponerte flere tekniske hjelpemidler enn svarpersoner som hadde fått påvist hørselstap senere i livet. Blant informantene i Kvam og Tingvolds undersøkelse (2004) var det flere informanter som savnet informasjon om hvilke tekniske hjelpemidler som fantes på markedet, og som ønsket at denne informasjonen ble gitt automatisk, uten at man måtte spørre etter det.

Videre i Lorentsen og Berges (2003) undersøkelse blir forståelse og respekt, fra ledere og arbeidsgiver, understreket som en vesentlig faktor for trivsel. På samme tid presiseres hvordan forståelse og respekt forutsetter åpenhet og kunnskap om hørsel, og at personen med hørselstap selv har et ansvar for å gi informasjon om egne forutsetninger og behov. Trygghet på seg selv og en god selvfølelse blir trukket frem som en annen viktig faktor. På dette området spiller en opplevelse av kontroll en viktig rolle, og tryggheten er en forutsetning for å være åpen om hørselstapet. Forskerne hevder videre at åpenhet og informasjon er nøklene til et godt arbeidsliv, og spiller en vesentlig rolle i arbeidet med å skape gode relasjoner til kollegaer. Resultater fra undersøkelsene gjennomført av Clausen (2003) og Kvam og Tingvold (2004) gir støtte til påstanden om at gode relasjoner fundert på åpenhet og informasjon er viktige for trivsel på arbeidsplassen.

3 Metode

I dette kapitlet vil først vitenskapsteoretisk bakgrunn bli beskrevet. Deretter vil valg av metode og design, og herunder utvalget, redegjøres for. Videre vil bearbeiding av datamaterialet beskrives og prosjektets kvalitet og etiske hensyn vil deretter bli redegjort for. Målet med kapitlet er å gi en trinnvis gjennomgang av prosjektets løp i en detaljert og transparent i beskrivelse.

3.1 Vitenskapsteoretisk bakgrunn

Vitenskap betegner prosedyrer, metoder, og systematiske og ordnede kunnskaper som er resultatet av disse metodene (Lund, 2002). Vitenskap kan betegnes hovedsakelig som induktiv eller deduktiv, men en kombinasjon av disse er også vanlig (Cohen, Manion, & Morrison, 2011). Ved bruk av induktiv resonnering studeres mange individer, deretter lages en hypotese og eventuelt en generalisering. En trekker dermed slutninger fra et utvalg til en populasjon. Gjennom deduktiv resonnering trekkes slutninger fra det generelle til det partikulære. Utgangspunktet tas i en teori eller hypotese, som undersøkes om kan gjelde på individnivå (Cohen et al., 2011). Denne retningen sier at hypoteser aldri kan bekreftes, kun avkreftes eller falsifiseres (Lund, 2002).

I dette prosjektet har en blanding av de overnevnte metodene blitt benyttet, da en prosess der man veksler mellom induktiv og deduktiv resonnering fant sted. Denne metoden ble valgt med bakgrunn i forskernes begrensede erfaringer med forskning, og et behov for mer innsikt i det utforskede tema. Vekselvirkningen kom til uttrykk ved at man først tok utgangspunkt i teorien, og brukte den som et videre rammeverk for temaene belyst i intervjuguiden. Deretter ble datamaterialet analysert, tolket og drøftet sett opp mot denne teorien, samtidig som justering og endring av teorikapitlet måtte gjøres underveis på bakgrunn av svarene fra informantene.

Forskning er fortolkende og styres av forskernes oppfattelse og følelser om verden, hvordan den burde forstås og studeres (Denzin & Lincoln, 2011). I dette forskningsprosjektet ble konstruktivisme valgt som vitenskapsteoretisk bakgrunn. Denne tilnærmingen tar sikte på å studere fenomener i sine naturlige omgivelser, samt å fortolke meningen individene tillegger

fenomenene (Denzin & Lincoln, 2011). Retningen kom som en motsetning til positivistiske antagelser om en objektiv virkelighet, da dette ville bety at alle mennesker oppfattet et fenomen på samme måte (Cohen et al., 2011). Konstruktivisme er en epistemologisk posisjon som baserer seg på en tanke om at sosial virkelighet er konstruert av individene som deltar i den. Individuer skaper gradvis sin egen forståelse av verden gjennom erfaringer og modning, derfor vil hvert enkelt individ ha forskjellige fortolkninger av den sosiale virkeligheten (Gall, Gall, & Borg, 2007). Med bakgrunn i at prosjektet ønsket å belyse enkeltpersoners opplevelser og erfaringer fremstod konstruktivisme som et egnet utgangspunkt.

3.1.1 Fenomenologisk **tilnærming**

Konstruktivismen tar utgangspunkt i at mennesket konstruerer sin egen virkelighet. For å studere denne virkeligheten fremstår en tilnærming inspirert av fenomenologi som et hensiktsmessig valg, da man tar sikte på å forstå et annet menneske, etter å ha satt seg grundig inn i deres livsverden (Dalen, 2011). Fenomenologien baserer seg på en antagelse om at våre oppfatninger av verden og menneskene i den gir grunnlag for å forstå hvordan verden er (Richards & Morse, 2012). Fenomenologi som teori omhandler intensjonell bevissthet, som innebærer at bevisstheten både er rettet mot et spesifikt objekt samtidig som den er meningsskapende. Begrepet ”objekt” vil i denne sammenhengen innbefatte både fysiske objekter, men også ytringer, og erfaringer man gjør i samhandling med andre mennesker (Szklański, 2009). I følge Wormnæs (1987) er enkeltmenneskets virkelighetsforståelse basert på hva den enkelte med-gir (tillegger) objektene. Det med-gitte er ikke bare det umiddelbart sansbare, men også det bevisstheten tillegger via erfaringen. Meningen blir til gjennom samspillet mellom objektet og menneskets bevissthet. Via meningen kan man nå frem til en fenomenologisk virkelighetsforståelse, som er virkeligheten slik vi oppfatter den (Szklański, 2009). I dette prosjektet vil de såkalte objektene innbefatte erfaringene personer med nedsatt hørsel har fra arbeidslivet, og meningen blir gitt via informantens beskrivelser.

3.2 Valg av metode og design

Valg av kvalitativ metode

Kvantitativ metode baserer seg på positivistisk vitenskapsteori som hevder at karakteristikker ved den sosiale virkeligheten eksisterer uavhengig av sine deltakere. Fra et positivistisk synspunkt er vitenskapelig kunnskap grunnet i observasjon av denne objektive og mer eller mindre statiske virkeligheten (Gall et al., 2007). Kvalitative forskere på sin side studerer ting i deres naturlige settinger, forsøker å få orden på, eller tolke fenomener i form av betydningene folk bringer til dem (Denzin & Lincoln, 2011). Denne forskningsmetoden brukes for å generere kunnskap om menneskers opplevelse og erfaringer i dybden istedenfor å undersøke et stort antall forekomster ved bruk av statistikk som ved kvantitativ metode. Den kvalitative forskeren ønsker å nærme seg enkeltindividers livsverden og hvordan de forholder seg til denne (Dalen, 2011), i motsetning til kvantitativforskningstilnærming som har som hensikt å kvantifisere data og generalisere resultater til en populasjon (Gall et al., 2007). Med bakgrunn i forskningsprosjektets problemstilling, som tar sikte på å belyse enkeltpersoners erfaringer som personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet, fremstod kvalitativ metode som et egnet utgangspunkt. Ved å fokusere på et mindre antall informanter ble det mulig å se ulike nyanser og kontekstuelle forhold i individenes opplevelse av egen situasjon. Hensikten med dette var å gå i dybden på de erfaringene personer med nedsatt hørsel har fra arbeidslivet.

3.2.1 Intervju som metode

Intervjuet har mange likhetstrekk med den dagligdagse samtalen, men skiller seg ut ved å ta i bruk en bestemt metode og spørreteknikk (Kvale & Brinkmann, 2009). Kvale og Brinkmann (2009) beskriver forskningsintervjuet som en profesjonell samtale der kunnskap konstrueres i samspillet mellom informanten og forskeren.

For å få innsikt i informantenes erfaringer, tanker og følelser ble intervju vurdert som egnet metode. Intervjuet gir informanten valgfrihet til å beskrive sine erfaringer og tanker. Målsettingen er at intervjuet skal bidra til innholdsrike skildringer av informantens livssituasjon. Gjennom intervjuene ønsket prosjektet å belyse hvordan arbeidstakere med nedsatt hørsel opplever sin egen tilværelse, finne ut hva som er mest utfordrende, og eventuelt hva som kan være med å bidra til å gjøre arbeidshverdagen enklere (Dalen, 2011). I intervjuet

blir forskerens oppgave å fortolke informantens meninger, både det som blir sagt og måten det blir sagt på (Kvale & Brinkmann, 2009). Intervju som metode krever mye av både forsker og informant. For å nærme seg informantens forståelsesverden må forskeren oppnå en intersubjektivitet med den som intervjues. Intersubjektivitet innebærer at opplevelser og forståelse blir felles. For å legge til rette for åpen kommunikasjon og intersubjektivitet må forskeren bestrebe seg på å skape en mest mulig trygg intervjusituasjon, der informanten opplever at forskeren er genuint interessert i informantens erfaringer (Dalen, 2011).

Intervjuer kan karakteriseres som mer eller mindre strukturerte. Det ene ytterpunktet er åpent intervju som vil være preget av at informanten i høy grad styrer retningen på intervjuet, da metoden ikke er bundet av spørsmål. Det andre ytterpunktet er strukturert intervju som preges av at forskeren har forberedt konkrete spørsmål som ønskes besvart i rekkefølge. I dette prosjektet falt valget på semistrukturert intervju. Det er en metode der hovedtemaer er klarlagt på forhånd i en intervjuguide, men hvor man ikke følger spørsmålene slavisk (Dalen, 2011). Dette kan bidra til mer fleksibilitet i intervjusituasjonen, samtidig som informanten i noe grad kan påvirke fokusområder i intervjuet. Formålet med et semistrukturert forskningsintervju er å få en forståelse for sider ved informantens dagligliv, fra personens eget perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2009). Forskerne regnet dette som en egnet intervjuform da formålet med intervjuet var at informanten i høy grad skulle dele av sin erfaring, mens man samtidig var avhengige av å belyse noen temaområder for å besvare problemstillingen. Med utgangspunkt i intervjuene skal forskeren frembringe tykke beskrivelser av fenomenet. Tykke beskrivelser innebærer ytringer som bidrar til å gjenskape intervjusituasjonen og dens kontekst, samtidig som at meninger og intensjoner kommer tydelig frem (Gall et al., 2007). Kvale og Brinkmann (2009) beskriver metoder for hvordan forskeren kan oppnå tykke beskrivelser ved å få frem kontekstuelle faktorer ved intervjusituasjonen, gjennom narrativer som kan plassere hendelser temporalt og sosialt, og ved å trekke frem gode eksempler. Beskrivelser av tendenser i informantens ytringer kan også bidra til dybde i skildringene (Gall et al., 2007). Forskerne arbeidet for å oppnå tykke beskrivelser ved å stille utdypende spørsmål og be om rikere beskrivelser i intervjusituasjonen, samt stille bakgrunnsinformasjon for å få et inntrykk av flere sider ved informantens tilværelse. I etterkant av intervjuene tok forskerne notater som skildret informantens framtoning og omstendighetene rundt intervjusituasjonen.

Som forberedelse til intervjuene ble det utarbeidet en intervjuguide med oversikt over temaer og spørsmål som ble formulert med hensikt å besvare problemstillingen. Det ble foretatt

testintervju og det ble reflektert over hvilke eventuelle temaer utenfor intervjuguiden som kunne dukke opp.

Svakheter med metoden

En svakhet ved intervju som metode er at kvaliteten av hvert intervju er person- og situasjonsbetinget (Dalen, 2011). I tillegg er den strukturelle posisjonen i intervjuet ulik da forskeren og informanten har et asymmetrisk maktforhold. Det er fordi intervjuet er en spesifikk profesjonell samtale der forskeren har enerett på å tolke svarene, manipulere eller lede informantens svar og intervjuet er en enveisdialog (Kvale & Brinkmann, 2009). Det kan tenkes at en informant som blir intervjuet kan bli påvirket til å svare i en bestemt retning eller svarer det han eller hun tror er rett. I forkant av intervjuene ble informantene i dette prosjektet fortalt at det ikke var noen rette eller gale svar, men at det derimot var informantens egne opplevelser man ville få innsikt i. Valget av semistrukturert intervju kan bidra til at man vil miste informasjon man kunne fått hvis man hadde valgt en mer åpen intervjuform, fordi det på forhånd er bestemt hvilke temaer og spørsmål som skal stilles. Likevel er det mulig å stille oppfølgingsspørsmål underveis, men det krever at forskeren lytter aktivt (Kvale & Brinkmann, 2009). I dette prosjektet ble spørsmålene forsøkt formulert mest mulig åpne slik at informantene kunne formidle det de selv anså som viktig for å beskrive sine egne opplevelser. Underveis i intervjuet stilte forskerne flere oppfølgingsspørsmål for å få utdypende svar og rikere beskrivelser.

Telefonintervju

En av informantene i prosjektet ble intervjuet per telefon. Vedkommende spurte selv om det lot seg gjøre å bli intervjuet per telefon, da hun bodde på en annen kant av landet og ellers ikke ville ha mulighet til å delta i prosjektet. Hun hadde normal hørsel på et øre, og opplevde å høre godt i telefonen. Derfor fremstod forespørselen som gjennomførbar.

Innenfor kvalitativ forskningstradisjon er ikke telefonintervju ansett som en anerkjent metode, og det er heller ikke forsket på bruk av metoden i stor grad. I en artikkel skrevet av Sturges og Hanrahan (2004) der de så på forskjellen mellom telefon- og personintervjuer i en kvalitativ studie, fant de ingen signifikante forskjeller på dataene innhentet ved henholdsvis telefon- og personintervju. Kvaliteten på datamaterialet kan tenkes å være ulik mellom de to modalitetene

da intervju ved hjelp av telefon gjør at man mister visuell informasjon som nonverbal informasjon. Den visuelle informasjonen kan gi forskeren et mer nyansert inntrykk da kroppsspråket kan sende signaler som informanten selv ikke er klar over, men som forskerne kan tolke og analysere videre. Mangel på visuell informasjon kan også føre til misforståelser underveis i intervjuet, ved at man ikke kan få visuelle hint om når informanten er ferdig å snakke (Novick, 2008). Imidlertid kan intervjueren lytte etter verbale tegn, for å vite om man skal stille oppfølgingsspørsmål eller bruke stillhet. I tillegg kan intervjueren notere uten å distrahere informanten, og også fokusere mer på det informanten sier. Informantene kan også oppleve større grad av anonymitet ved et telefonintervju enn ved personintervju. Allikevel er et personintervju regnet som mest egnet dersom intervjuet omhandler et tema som er følelsesmessig sensitiv, da det kan være utfordrende å oppnå samme grad av intersubjektivitet i et telefonintervju (Sturges & Hanrahan, 2004).

3.2.2 Intervjuguide

Ved bruk av semistrukturert intervju er det hensiktsmessig å utarbeide en intervjuguide som inneholder en oversikt over temaer og hovedspørsmål som man vil belyse (Dalen, 2011). Intervjuguiden er bygd opp rundt fem hovedtemaer som skulle bidra til å besvare problemstillingen.

De to første temaene «Bakgrunnsinformasjon» og «Litt informasjon om deg og ditt hørselstap» ble formulert med hensikt om å få et innblikk i informantens livssituasjon og for å få en forståelse for informantens totalbelastning. Temaet hadde også som hensikt å få et innblikk i informantens hørselstap, og hvordan det preger den enkelte.

Videre ble temaet «Generelt om arbeidssituasjonen» formulert for å få fram hvilke utfordringer informanten opplevde, eventuelt hva som hadde blitt gjort for å bedre deres situasjon, og hvilke mestringsstrategier informantene benytter seg av i arbeidssammenheng.

Temaet «Åpenhet og initiativ» hadde som hensikt å få innsyn i informantenes tanker rundt det å være åpen om eget hørselstap, og hvordan det eventuelt hadde blitt møtt av kollegaer og leder. Sett i lys av tidligere teori har åpenhet vist seg å ha en betydning for hvordan personer med nedsatt hørsel mestrer arbeidshverdagen. Derfor var det interessant å stille spørsmål omkring dette temaet.

Formålet med temaet “Forhold til kollegaer og leder” var å få et innblikk i hvorvidt hørselstapet hadde en betydning for relasjonene informanten hadde på arbeidsplassen, og i hvilken grad informanten opplevde forståelse og hensyn fra sine medarbeidere og ledere.

Tidligere funn har påpekt at hjelpeapparatet er fragmentert. Derfor ble temaet “Tilgang til hjelpeinstanser” formulert. Dette temaet hadde som hensikt å få innsikt i eventuelle erfaringer informanten hadde i møte med hjelpeinstanser.

Ved utarbeidningen av intervjuguiden har spørsmålene blitt forsøkt utformet etter «traktprinsippet» ved å starte med mindre sensitive, generelle spørsmål og bakgrunnsinformasjon, for å gjøre informanten komfortabel i intervjusituasjonen (Dalen, 2011). Deretter går man inn på det som kan regnes som mer krevende spørsmål, for eksempel hvordan hørselstapet påvirker informantene i arbeidshverdagen, som kan vekke følelsesmessige reaksjoner. Avslutningsvis tar man for seg spørsmål av en mer generell art for å bevege seg vekk fra det som kan være emosjonelt utfordrende og gjenopprette en følelsesmessig balanse hos informanten (Dalen, 2011).

Spørsmålene er forsøkt formulert på en måte som skal frembringe såkalte tykke beskrivelser. Det er gjort ved å formulere åpne spørsmål, som utelukker ja eller nei svar. Intervjuguiden inneholder også flere oppfølgingsspørsmål som er lagt inn for å sikre tykke beskrivelser, i fall informantene ikke svarer utfyllende nok omkring temaene som skulle besvares. Et annet aspekt ved utarbeidelse av intervjuguiden har vært å arbeide mot at spørsmålene skal være forståelige uten bruk av faglige begreper, og uten rom for misforståelser. Det er også vurdert om spørsmålene kan omhandle for sensitive temaer, samt hvorvidt spørsmålene gir rom for informantenes egne oppfatninger uten å være ledende (Dalen, 2011).

3.2.3 Forskerrollen og forforståelse

I tolkningen av et datamateriale vil forskeren alltid i en viss grad være påvirket av en forforståelse. Kvale og Brinkmann (2009) advarer mot å lese intervjuer gjennom “teoretiske linser”, ved å utelukkende analysere informantens uttalelser i lys av tidligere forskning. Dalen (2011) hevder på sin side at ved å lytte aktivt til informantens uttalelser kan forskerens forforståelse trekkes inn på en måte som bidrar til økt forståelse.

Under de tidlige fasene i dette forskningsarbeidet, ble deler av foreliggende teori og forskningsrapporter på temaet personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet gjennomgått. Denne gjennomlesingen var essensiell for å kunne få et innblikk i hvilke opplevelser personer med nedsatt hørsel som gruppe har i arbeidslivet, og hvilke utfordringer de møter. Med bakgrunn i tidligere forskning var forskerne forberedt på at det ville være varierende erfaringer blant arbeidstakerne med hørselstap. Funnene fra tidligere undersøkelser og forelesninger på temaet har i stor grad hatt innvirkning på hvilke temaer som intervjuguiden skulle bestå av, og det har dannet grunnlaget for forskernes forforståelse i møte med informantene. Forskerne hadde et inntrykk av at denne gruppen i liten grad hadde kontakt med hjelpeapparatet og at de i tillegg hadde vanskeligheter med å finne fram i hjelpeapparatet. Man hadde også en antagelse om at mange ikke hadde fått den grad av tilrettelegging de hadde behov for. Imidlertid er målet med fenomenologisk forskningstilnærming at forskeren i mest mulig grad skal være upåvirket av tidligere forskning og rådende teori på feltet. Forskernes målsetting har vært å være åpne for informantenes beskrivelser. Derfor har forskernes bestrebet seg på å være bevisste og tydelige på den påvirkningen forforståelse kan ha hatt på tolkningen av informantenes uttalelser.

3.2.4 Utvalg

Rekrutteringsprosessen hadde som mål å finne en gruppe mennesker som hadde erfaringer og kunne gi rike beskrivelser av en arbeidshverdag med hørselstap. Forskningsprosjektets omfang, ressurser og tid ble viktige hensyn å vurdere når antallet informanter skulle bestemmes. Samtidig var det viktig at utvalget ikke ble for lite, da det kunne bidratt til et mindre rikt datamateriale (Dalen, 2011). Prosjektet var avhengig av et tilstrekkelig antall informanter slik at man fikk nok informasjon til å besvare problemstillingen, men ikke så stor at arbeidet ble for omfattende. Prosjektet landet på et ønske om seks informanter da dette ble ansett som tilstrekkelig med erfaringer og opplevelser, i tillegg til et overkommelig datamateriale.

For å avgrense prosjektets fokus tok man utgangspunkt i et kriteriebasert utvalg. Et kriteriebasert utvalg ble samlet ved å kontakte fagmiljøet som ga oss tilgang til mulige informanter med relevant erfaringsbakgrunn, sett i lys av prosjektets problemstilling. Deretter ved å avgrense utvalget via inklusjonskriteriene (Dalen, 2011). Forskerne kontaktet et kompetansesenter på Østlandet med hensikt å rekruttere informanter til prosjektet, noe de sa

seg villige til. Dette kompetansesenteret avholder kurs som retter seg mot personer med nedsatt hørsel i og utenfor arbeidslivet. Kurset er landsdekkende og har som målsetting å hjelpe personer med nedsatt hørsel å mestre utfordringer i arbeidshverdagen. Med bakgrunn i at de var deltakere på kurset antok man at de hadde flere års erfaring fra arbeidslivet, og at de også hadde opplevd utfordringer i arbeidslivet.

Inklusjonskriteriene for utvalget var for det første at informantene hadde fått påvist et hørselstap. Informasjonsmøtene ga tilgang til et begrenset antall potensielle informanter og man ønsket flest mulige deltakere. Derfor ble det avgjort å inkludere alle typer hørselstap, fremfor å avgrense til et type hørselstap. Videre skulle informantene ha norsk talespråk som førstespråk. Årsaken til dette var at man med hensyn til oppgavens begrensede omfang og ressursbruk ikke ønsket å fokusere på betydningen av å bruke to talespråk, eller to språkmodaliteter på arbeidsplassen og heller ikke betydningen av å være rent tegnspråklig. Informantene skulle ikke ha andre funksjonsnedsettelse eller diagnoser, med unntak av tinnitus, Morbus Ménière og hyperakusis (lydoverfølsomhet). Disse vanskene forekommer ofte i sammenheng med hørselstap (Adrion et al., 2016). Med hensyn til at informasjonsmøtene ga tilgang til et begrenset antall potensielle informanter ble det avgjort å inkludere personer med tinnitus, Morbus Ménière og hyperakusis, for å få flest mulig deltakere. Prosjektet ønsket å fokusere på personer som opplevde at nedsatt hørsel var primærvansken, derfor ble personer med andre diagnoser enn de overnevnte ekskludert fra utvalget. Med bakgrunn i at informantene skulle ha et klart bilde av hvordan forholdene på arbeidsplassen hadde vært, var det fordelaktig at de hadde erfaringene friskt i minnet. Derfor skulle informantene ha vært i arbeid i til sammen fem år og i løpet av de siste seks måneder. Da prosjektet hadde det som formål å få frem varierte erfaringer fra yrkeslivet, blant personer med nedsatt hørsel, ble alderskriteriet satt til 18 -67 år.

Da man ikke fikk rekruttert nok informanter etter første informasjonsmøte, ble forskerne invitert til å holde enda et informasjonsmøte om prosjektet med en annen kursgruppe. Medbragt til informasjonsmøtene var informasjonsskriv med samtykkeskjema, som ble delt ut i forkant av møtet. Etter informasjonsmøtene var det ti informanter som viste interesse, men kun seks informanter som falt innenfor inklusjonskriteriene, og disse utgjorde utvalget. Av totalt seks informanter hadde fire av dem kun gjennomført første kurssamling av totalt tre, mens de resterende to informantene hadde gjennomført to kurssamlinger. Ved å ha deltatt på to kurssamlinger kan disse to informantene ha fått mer tid til å reflektere over sin egen

situasjon og blitt mer bevisste konsekvensene av sitt eget hørselstap. Dette kan ha kommet til uttrykk i deres beskrivelser, noe som kan ha hatt en innvirkning på datamaterialet. Noe annet som kan ha hatt betydning for datamaterialet, er at det endelige utvalget utelukkende bestod av kvinner. Dersom begge kjønn hadde vært representert kunne dette ledet til andre opplevelser og beskrivelser.

Det endelige utvalget bestod av seks kvinner som var i alderen begynnelsen av trettiårene til slutten av femtiårene, og bodde på flere kanter av landet. De jobbet i en rekke forskjellige yrkesbransjer, og i noe varierende stillingsprosent, både heltid og deltid. Samtlige informanter benyttet en form for hørselsteknisk utstyr, som innbefattet CI, CROS-apparat og høreapparat. Tre av informantene hadde cirka 20 års erfaring med bruk av utstyr, mens de resterende hadde benyttet apparatene i underkant av seks år.

Da det ikke kom tydelig nok frem i løpet av intervjuene i hvilken grad informantene med CI hadde fått oppfølging etter implantering, ble det avgjort å ikke redegjøre for oppfølgingen av CI-implanterte i kapittel 2 i oppgaven, og videre ekskludere dette temaet i analysen. Av samme grunn ble det også avgjort å ekskludere tinnitus fra den videre analysen av datamaterialet. Flere informanter oppga at de hadde tinnitus, men det kom ikke tydelig frem i hvilken grad det preget dem i arbeidshverdagen.

3.2.5 Gjennomføring av intervjuer

Før man starter et intervjubasert prosjekt er det fordelaktig å foreta et prøveintervju for å teste intervjuguidens kvalitet og relevans, og samtidig prøve ut bruken av det tekniske utstyret (Dalen, 2011). I dette prosjektet ble det foretatt et prøveintervju med en medstudent for å få tilbakemelding på intervjuets temaer, spørsmål og formuleringer, samt forskerens framtoning i intervjusituasjonen. På bakgrunn av tilbakemeldingene ble intervjuguiden redigert.

I forkant av datainnsamlingen ble det avtalt at begge forskerne skulle intervjuer hver sine informanter. Begge forskerne var tilstede ved hvert enkelt intervju. Forsker 1 ledet intervjuet, mens forsker 2 hadde teknisk ansvar, og ansvar for å sørge for at viktige temaer ble besvart. Mot slutten av intervjuet kunne forsker 2 bidra med eventuelle oppfølgings- eller fordypningsspørsmål. På denne måten snakket ikke forskerne i munnen på hverandre, og informanten kunne henvende seg til en person av gangen. Hver forsker ledet tre intervjuer hver. Etter en langvarig vurdering ble det avgjort å gjennomføre intervjuene på denne måten,

med bakgrunn i at forskerne ønsket erfaring som intervjuere, og med tanke på at masterprosjektet ble vurdert som en læringsprosess, som skulle gi et utbytte.

Etter informasjonsmøtene tok forskerne kontakt med informantene per e-post og sms for å avtale et intervjutidspunkt. Av de seks intervjuene ble tre intervjuer gjennomført hjemme hos informantene, to på et hotell og et per telefon. Hjemme hos informantene var det rolige forhold, uten forstyrrelser. På hotellet fikk prosjektet tilgang til et stille, avskjermet rom under det ene intervjuet. Dette lot seg ikke gjøre under et annet intervju, og intervjuet ble derfor gjennomført i foajéen. Der ble intervjuet tidvis plaget av støy fra andre gjester ved hotellet, noe som kan ha skapt anstrengende lytterforhold for informanten, som igjen kan ha gjort informanten ukomfortabel. Et intervju ble gjennomført per telefon, etter forespørsel fra informanten. Under hvert av intervjuene avgjorde informanten hvor forskerne skulle sitte, med tanke lys- og lydforhold. Informantene ble bedt om å si ifra dersom spørsmål ikke ble oppfattet, eller hvis noe annet skulle være uklart gjennom intervjuets gang.

Før intervjuene startet ble det foretatt en brifing av informanten (Kvale & Brinkmann, 2009). Briefingen innebar at forskeren informerte om formålet med intervjuet og viktige punkter fra informasjonsskrivet som frivillig deltakelse, anonymisering og oppbevaring av data, ble repetert. Etter å ha avklart bruken av diktafon under intervjuet, ble informanten spurt om vedkommende hadde noen spørsmål før intervjuet startet.

I selve intervjusituasjonen benyttet forskerne seg av ulike intervjuteknikker basert på Carl Rogers (1990) klientsentrerte intervjuteknikk som har vært en inspirasjonskilde for utviklingen av kvalitative forskningsintervjuer (Kvale & Brinkmann, 2009). Klient-sentrert terapi som baserer seg på tre grunnleggende holdninger. Det innebærer for det første å være genuin i møte med informanten, for at informanten selv skal våge å være ekte, ærlig og oppriktig. For det andre innebærer det å vise en positiv aktelse for det informanten har å fortelle, og stille seg åpen for informantens beskrivelser uten å være dømmende. For det tredje innebærer det å inneha en empatisk holdning til de opplevelsene informanten beskriver, for å kunne nærme seg informantens forståelsesverden, men samtidig beholde en viss empatisk distanse (Rogers, 1990). Med hensyn til de grunnleggende holdningene forsøkte forskerne å lytte aktivt til informantens fortellinger og vise interesse og respekt for informantens uttalelser. Forskeren kan demonstrere at han lytter ved å oppsummere det som har blitt sagt, eller ved å speile informanten, en teknikk der forskeren gjentar eller omformulerer informantens utsagn. Man viser også interesse ved å stille klargjørende og /eller utbroderende

spørsmål, for å få et tydeligere, eller mer detaljert bilde av det informanten beskriver. Annerkjennelse av informantens uttalelser via minimale responser som nikk og bekreftende «ja», er også nødvendig for å få skape en god interaksjon (Johannessen, Kokkersvold, & Vedeler, 2007). Forskerne brukte også stillhet som en måte å gi informanten rom til å reflektere.

I forkant hadde informantene blitt forespeilet at intervjuene skulle vare maks 60 minutter. Tidsbruken varierte imidlertid fra 40 minutter til 2.5 timer. Det varierte hvor mye de enkelte informantene snakket om hvert tema, noe som gjorde at forskerne måtte stille flere oppfølgingsspørsmål til enkelte informanter for å få frem tykke beskrivelser. Enkelte ganger kunne man følge intervjuguidens oppsett, mens man andre ganger måtte bevege seg frem og tilbake i guiden, da informantene svarte på flere temaer samtidig.

3.3 Bearbeiding av datamaterialet

3.3.1 Transkripsjon

For å lette transkriberingsarbeidet og for å begrense noteringer underveis i intervjuet, har digital diktafon blitt benyttet som verktøy. På denne måten fikk forskerne mulighet til å fokusere på informantens uttalelser og reflektere over disse. Med tanke på videre analyse av dataene ble intervjuene transkribert inn i analyseprogrammet NVivo.

Å transkribere betyr å transformere fra en form til en annen (Kvale & Brinkmann, 2009), og i dette tilfelle ble muntlig informasjon skrevet ned. Denne prosedyren er nødvendig til for å gjøre intervjusamtalen tilgjengelig for analyse. Det kan være utfordrende å transkribere en intervjusamtale da tale- og skriftspråket har ulike regler som kan bidra til at det muntlige språket kan se usammenhengende ut på papir, eller at det skriftlige språket kan høres unaturlig ut i muntlig form (Kvale & Brinkmann, 2009). Kvaliteten på de transkriberte intervjuene er avgjørende for kvaliteten på analysen (Richards, 2009). Transkriberingen bør så langt det lar seg gjøre utføres av forskeren selv slik at intervjuene blir gjengitt så riktig som mulig i forhold til intervjusituasjonen, som forskeren gjennomførte (Dalen, 2011). Når en transkriberer intervjuer fra lydopptak, er det mye informasjon man ikke har tilgjengelig, som kroppsspråk og gester. Det kan da være en fordel at forskerne som har gjennomført intervjuene skriver ned denne informasjonen forløpende under intervjuet og transkripsjonen. I

en samtale gir denne informasjonen viktig innsikt i hva samtalepartneren mener, og ikke bare sier. Ironi kan være noe som er vanskelig å transkribere nettopp fordi det inneholder så mye mer enn tale (Kvale & Brinkmann, 2009).

For å lette transkripsjonsarbeidet er det viktig å gjennomføre intervjuene uten for mye bakgrunnsstøy, og at man prater en og en, med klar og tydelig tale. Ved å skrive ned intervjuene får forskeren oversikt over dataene på en annen måte og kan lettere starte struktureringen av teksten. Denne struktureringen er også en start på analyseprosessen da man oppdager tendenser og temaer i stoffet, som det arbeides med (Kvale & Brinkmann, 2009).

Fordi transkriberingen av intervjuene ble gjort av to forskjellige personer i dette forskningsprosjektet, var det viktig at samme skriveprosedyrer ble tatt i bruk. På forhånd ble det enighet om hvor detaljfokusert transkripsjonen skulle være, og ord med trykk, samt en ordrett gjengivelse av det informantene sa, ble skrevet ned. Med hensyn til unødvendig tidsbruk, ble enkelte lange utsagn som var langt på siden av temaet, utelatt fra transkriptet. Intervjuene ble transkribert fortløpende, altså så fort det lot seg gjøre etter intervjuet var gjennomført. Dette var for å huske mest mulig av de emosjonelle og sosiale aspektene omkring intervjusituasjonen, som ikke ble fanget opp på lydopptaket.

Transkripsjonsarbeidet var svært nyttige da det å høre opptakene bidro til en bedre forståelse av det informantene hadde sagt. Det gjorde også at man ble oppmerksom på oppfølgingsspørsmål som burde blitt stilt underveis i intervjuene. Fordi intervjuene ble gjennomført i en periode på en måned, var det mulig å gjøre små endringer før neste intervju.

3.3.2 Analyseprosessen

Fenomenologisk analyse

Ved å ta utgangspunkt i menneskers egne perspektiver og beskrivelser av verden kan forskeren oppnå en forståelse av sosiale fenomener. På samme tid skal forskeren forsøke å se bort fra sin egen forforståelse rundt temaet, og i stedet stille seg åpen for informantens egne beskrivelser (Kvale & Brinkmann, 2009). Forskeren ønsker å nærme seg individets subjektive opplevelser, uten å legge vekt på objektive fakta som er uforenlige med deres egen forståelse. Analysen har som formål å komme frem til den uforanderlige essensen i menneskelige erfaringer knyttet til fenomenet som utforskes. Den fenomenologisk forankrede forskningen

har en induktiv tilnærming, ved at det empiriske datamaterialet danner grunnlaget for forskningen, i motsetning til teori og teoritestning (Szkłarski, 2009). I dette prosjektet ble det, som tidligere nevnt, benyttet en vekselvirkning mellom induktiv og deduktiv tilnærming. Informantenes ytringer ble kodet i kategorier, som ble konstruert i lys av datamaterialets resultater. Imidlertid er datamaterialet basert på en intervjuguide som har en teoretisk forankring som rammeverk. Derfor kan man ikke regne dette forskningsprosjektet som upåvirket av teori, og analysekategoriene er i hovedsak et resultat av datamaterialet og dels et resultat av den det teoretiske utgangspunktet.

Ved bearbeidingen av data tok man utgangspunkt i de transkriberte intervjuene. Etter å ha transkribert de tre første intervjuene utmerket enkelte tendenser seg i datamaterialet. Med bakgrunn i disse tendensene ble det utformet noen foreløpige kategorier, og det ble videre kodet i disse. Da de resterende intervjuene var ferdig transkribert, ble utsagn kodet i eksisterende kategorier. Deretter ble enkelte kategorier justert, og nye kategorier og subkategorier ble tilført. Den videre analyseprosessen er inspirert av trinnene fra Giorgis (1985) fenomenologiske analysemodell.

Det første trinnet har som hensikt å komme frem til den helhetlige betydningen av datamaterialet. Dette ble gjort ved å lese og høre igjennom alle intervjuene på nytt og notere hovedtendenser (Giorgi, 1985). Det ble også gjort en vurdering på hvorvidt alle intervjuene besvarte de fastsatte temaene, og således kunne brukes i den videre analysen. Alle intervjuene ble ansett til å besvare temaene.

I det andre trinnet ønsker man å komme frem til meningsbærende enheter i enkeltintervjuene ved å bryte datamaterialet ned i mindre deler (Giorgi, 1985). På denne måten skal man også å komme frem til endringer i meningsinnholdet. Først ble hvert intervju gjennomlest enda en gang, og det ble skrevet en oppsummering av hvert intervju, for å trekke ut hovedtrekk i informantens fortellinger. Utsagn som var interessante med tanke på problemstillingen ble trukket ut, og det ble lagt vekt på utsagn der meningsinnholdet skilte seg fra foregående utsagn.

Det tredje trinnet i analysen har som hensikt å transformere hverdagslige beskrivelser, ved å studere de meningsbærende enhetene, og se dem i sammenheng med hverandre og i relasjon til den overordnede sammenhengen. Hensikten er å trekke ut både den eksplisitte og den implisitte meningen i informantens uttalelser (Giorgi, 1985). Transformeringen ble gjort ved å

lese mellom linjene og ved å tolke metaforiske utsagn, og deretter skrive dem om til kortere, mer presise setninger, med hensikt å komprimere teksten.

Det fjerde og femte trinnet innebærer at man trekker sammen de meningsbærende enhetene til en enhetlig beskrivelse av det utforskede fenomenet (Giorgi, 1985). Først ble det utarbeidet en komprimert beskrivelse, som skulle gjenspeile de meningsbærende enhetene i hvert enkelt intervju. Deretter oppsummerte man den generelle strukturen via en komprimert beskrivelse av samtlige intervjuer. Ved avslutningen av analysen ble først irrelevante kategorier ekskludert. Deretter gjenstod syv hovedkategorier, som fremstod som egnet for å forklare fenomenet hørselstap i arbeidslivet og til å besvare problemstillingen.

3.4 Prosjektets kvalitet

3.4.1 Validitet

I kvalitative prosjekter omhandler validitetsspørsmålet om prosjektet undersøker det den er ment å undersøke (Kvale & Brinkmann, 2009). Validiteten i en undersøkelse må vurderes ut ifra mange ledd i prosjektet. Maxwell (1992) deler validitet inn i fem kategorier; *deskriptiv validitet, tolkningsvaliditet, teoretisk validitet, generaliseringsvaliditet og evalueringsvaliditet*.

Deskriptiv validitet omhandler nøyaktighet i datainnsamlingen. All data som presenteres må gjøres nøyaktig slik at data ikke oppfattes feil eller misforståes (Maxwell, 1992). Under dette prosjektet har trusler mot deskriptiv validitet blitt minimert ved gjennomføring av pilotintervju, for å teste teknisk utstyr og justere spørsmål i intervjuguiden. Forskerne har også hørt gjennom intervjuene to ganger under transkripsjonen for å forsikre at dataene ble gjengitt korrekt. I dette prosjektet var det i tillegg viktig å forsikre seg om at informantene hadde optimale lytteforhold, uten forstyrrelser, og med de hjelpemidler som var nødvendige.

Ved at forskerne har ledet tre intervjuer hver, kan validiteten ha blitt påvirket av ulike ytringer fra informantene, som muligens ikke ville forekommet hvis én forsker hadde hatt hele intervjuansvaret. Samtidig hadde forsker 2 mulighet til å komme med oppklarende spørsmål mot slutten av intervjuet, som en kontroll på at alle spørsmål i intervjuguiden ble besvart, samt gå dypere inn på temaer som kom opp underveis i intervjuet. Videre kan det faktum, at

utvalget er rekruttert fra to separate kursgrupper, ha en betydning for hvilken grad av kunnskap om hørsel og bevissthet den enkelte informanten hadde rundt sitt eget hørselstap på intervjutidspunktet. Noe som ytterligere kunne påvirke svarene og refleksjonen de har gjort rundt sin egen situasjon. I tillegg ble et intervju foretatt per telefon, der tap av visuell informasjon kan ha resultert i at ikke all kontekstuell informasjon kom frem. Eksempler er ansiktsuttrykk og andre nonverbale tegn, som kunne bidratt til mer fylde i analysen av intervjuet.

Blir datamaterialet tolket slik at informantenes meninger ligger til grunn er dette god *tolkningsvaliditet*. Tolkningen av informantenes meninger er forbundet med forskerens for forståelse som kan påvirke denne prosessen (Maxwell, 1992). Momenter som ikke kommer frem i transkripsjonen må også inkluderes i tolkningen for å danne et helhetlig bilde av datamaterialet, som ble gjort ved bruk av notater fra intervjusituasjonen. For å styrke tolkningsvaliditeten, forsøkte forskerne å oppklare tvetydige og uklare ytringer med oppfølgingsspørsmål under intervjusituasjonene. På denne måten ville man fremme en felles forståelse av informantenes utsagn. Ettersom forsker 1 hadde intervjuansvaret og forsker 2 noterte, bidro dette til å frigjøre kapasitet hos forsker 1, som kunne fokusere på informantene og stille oppklarende spørsmål. To forskere har transkribert og analysert datamaterialet, som kan ha bidratt til et mer åpent blikk, og videre kan ha styrket tolkningsvaliditeten. Forskerne har også fokuset på å finne essensen i datamaterialet uten for mye påvirkning av teorien, selv om dette kan ha innvirket i større grad enn forskerne har vært bevisste på.

Teoretisk validitet omhandler hvilken teori forskeren benytter seg av, for å skape en forståelse av de fenomenene prosjektet omfatter (Maxwell, 1992). I denne undersøkelsen har det først blitt redegjort for gruppen yrkesaktive personer med nedsatt hørsel, konsekvenser hørselstap kan gi og hvordan det utspiller seg i arbeidslivet. Deretter har mestringsstrategier og hjelpeapparatets rolle blitt redegjort for. For å belyse disse temaene ytterligere har utvalgte forskningsartikler blitt benyttet. Valgt litteratur belyser problemstillingen, og kan sees i sammenheng med funnene i undersøkelsen.

Prosjektets gyldighet utenfor utvalget som er forsket på, sier noe om *generaliseringsvaliditeten* studien har (Maxwell, 1992). Generalisering til en hel populasjon kan sjeldent gjøres i kvalitativ forskning, da utvalgene er små, men resultatene i dette prosjektet kan overføres til en lignende kontekst (Andenæs, 2000). For ytterligere å øke studiens generaliseringsvaliditet har presentasjonen av funnene blitt gjort så nøyaktig som

mulig slik at leseren selv kan vurdere om resultatene er sammenlignbare med lignende prosjekter.

Evalueringsvaliditet viser til hvordan leseren selv kan evaluere forskerens valg og tolkninger, og dermed evaluere prosjektet i sin helhet. Dette er i prosjektet gjort ved tydelig å skille presentasjon av funn, fra tolkning og drøfting, så dette ikke blandes. Forskerne har også forsøkt å være «gjennomsiktige» i analyseprosessen, for å øke evalueringsvaliditeten.

3.4.2 Reliabilitet

Reliabilitet viser til forskningsresultatenes troverdighet, og hvorvidt et resultat kan reproduseres av andre forskere (Kvale & Brinkmann, 2009). Dette prosjektet er vanskelig å etterprøve, da kvalitative prosjekter ofte er kontekstavhengige. Dersom andre forskere skulle reprodusert prosjektet ville informantene etter første intervju innehatt mer kunnskap om og innsikt i temaet. Videre kunne andre forskere stilt oppfølgingsspørsmål på en annen måte, og dermed fått andre svar. I tillegg kunne dagsform, og hvor intervjuet ble utført, påvirket informantenes utsagn. I dette forskningsprosjektet utforskes individene og deres omgivelser, som begge er i konstant forandring, og da blir kravet om gjentakbarhet problematisk (Andenæs, 2000). For å styrke reliabiliteten ble informantene før intervjuene informert om at det var deres erfaringer forskerne var ute etter, og at det ikke fantes gale eller riktige svar. På denne måten ønsket man å sikre at de var ærlige i sine beskrivelser. Videre har leddene i forskningsprosessen blitt nøyaktig beskrevet. Disse beskrivelsene omfatter forhold ved informantene, intervjusituasjonen og forskerne, samt anvendt analysemetode, intervjuguide og transkripsjonsprosessen.

Under intervjusituasjonen var forskerne opptatt av å stille spørsmål som ikke var ledende, da dette kunne ført til at svarene ble påvirket i en bestemt retning (Kvale & Brinkmann, 2009). Dette var en av årsakene til at det ble gjennomført et pilotintervju der man fikk tilbakemelding på spørsmålsformuleringene, og deretter justerte disse.

3.5 Etske hensyn i prosjektet

Ved gjennomføringen av et forskningsprosjekt er forskeren bundet av flere etiske hensyn, som skal ivareta informantens personlige integritet. I henhold til nedfelte lover

(Personopplysningsloven) og retningslinjer (NESH) skal all vitenskapelig virksomhet reguleres av overordnede etiske prinsipper (Dalen, 2011). Forskningens etiske forpliktelser omhandler både normer knyttet til selve forskningsprosessen, forholdet mellom forsker og informant samt forskerens ansvar med hensyn til bruk og spredning av data og personopplysninger (NESH, 2006).

Data som skal behandles med elektroniske hjelpemidler, er ifølge Personopplysningsloven §3 (2000) meldepliktig. Derfor ble prosjektet meldt inn til NSD (Personvernombudet for forskning) og godkjent før datainnsamlingen startet (Vedlegg nr. 2).

I henhold til Forskningsetiske retningslinjer (2006) kan man kun sette i gang et prosjekt etter at deltakerne har gitt sitt informerte og frie samtykke. Dette er et viktig prinsipp fordi det respekterer individets rett til å utøve kontroll over sitt liv og å ta avgjørelser for seg selv (Cohen et al., 2011). For at informantene skal kunne gi et informert samtykke til deltakelse i prosjektet må forskeren tilby tilstrekkelig informasjon om forhold som prosjektets innhold, metoder, formål, bruk og spredning av datamaterialet. Samtidig er det viktig at informasjonen formuleres på en måte som gjør den forståelig for informantene, slik at de er innforstått med hva deltakelsen innebærer. Informantene må også informeres om at deltakelsen er frivillig, uten noen form for ytre press, og at de er fri til å trekke seg fra prosjektet når som helst, uten at dette medfører noen form for straff (NESH, 2006). Med hensyn til ovennevnte forhold, ble det utformet et informasjonsskriv med svarslipp der informanten tilkjennegav sitt frie samtykke i forkant av intervjuet (Dalen, 2011).

Med hensyn til konfidensialitet har informanten krav på at all informasjon som samles inn i løpet av forskningsprosjektet blir behandlet konfidensielt, og at data lagres på en sikker måte gjennom prosjektets gang før det destrueres ved prosjektets slutt. Ut ifra krav om respekt for informantens privatliv er forskeren pliktig til å anonymisere persondata. Dette for å unngå å identifisere enkeltpersoner, både informanten selv og nære relasjoner (NESH, 2006). Dataene ble lagret på minnepinner med passordbeskyttelse, som ble oppbevart i låsbare skap under prosjektets gang. Lydfiler ble overført fra digital diktafon til minnepinne direkte etter hvert intervju.

I forkant av telefonintervjuet ble det tatt kontakt med NSD for å avklare om hvorvidt prosjektet trengte å sende inn endringsskjema, og for å avklare spørsmål vedrørende gjennomføring av telefonintervju, som skulle tas opp per mobiltelefon. NSD bekreftet at

intervjuet kunne tas opp per mobiltelefon, men understrekte at det var viktig å slette opptaket med en gang opptaket var overført til minnepinne, noe forskerne etterfulgte. I ettertid informerte Instituttet for Spesialpedagogikk om at telefonintervju ikke burde gjennomføres med mobiltelefon med nettilgang, men med telefon uten nettilgang. Da hadde intervjuet allerede blitt gjennomført, og opptaket hadde blitt slettet fra mobiltelefonen, som var instruksjonene forskerne fikk av NSD. Av den grunn anså forskerne at nødvendige forhåndsregler var blitt tatt, ut ifra informasjonen som var tilgjengelig på intervjuetidspunktet. Derfor ble intervjuet inkludert i datamaterialet.

Ved gjennomføringen av et forskningsintervju bør forskeren vurdere hvilke konsekvenser deltakelse kan ha for den enkelte informant (Kvale & Brinkmann, 2009). I dette prosjektet kan informantene på en side ha opplevd en nytteverdi ved å bidra til og hjelpe andre mennesker i en lignende situasjon. På en annen side kan det også oppleves som belastende å snakke om sårbare temaer, og vonde erfaringer. Mennesker som intervjues er i en sårbar situasjon, og respekt for deres grenser vil være viktig. Intervjuet kan oppleves som ubehagelig hvis en kommer inn på temaer som er følelsesmessig utfordrende eller uvante å snakke om, derfor er det viktig at forskeren innehar en sensitivitet ovenfor det informanten deler av informasjon, samtidig som forskeren vokter seg fra å påta seg en terapeutisk rolle (Kvale & Brinkmann, 2009). Ved utformingen av intervjuguiden ble spørsmålene forsøkt formulert mest mulig åpne, slik at informantene stod frie til å svare slik de anså som riktig for dem. For å sikre informantene mot eventuelle etiske krenkelser, ble intervjuguiden gjennomgått flere ganger, i tillegg til at det ble gjennomgått et pilotintervju der forskerne fikk tilbakemeldinger på spørsmålsformuleringene.

Ved transkribering av data var forskerne påpasselige med å transkribere ord for ord, for å sikre en nøyaktighet i gjengivelsen av informantenes fortellinger, for å være tro mot deres beskrivelser. Av samme grunn forsøkte man alltid å presentere direkte sitater i kontekst (Kvale & Brinkmann, 2009).

For å sikre informantenes anonymitet har ikke informantenes alder, navn, bostedskommune eller yrkestittel blitt nevnt i presentasjonen av funn. Med samme hensikt har informantenes dialekter blitt transkribert til bokmål, og CI, CROS-apparat og høreapparat har blitt anonymisert til "apparat". Navnet på kurset, der informantene ble rekruttert, har også blitt anonymisert.

4 Resultater

Dette kapittelet skal presentere resultatene med utgangspunkt i fem kategorier. Kategoriene er utformet med utgangspunkt i informantenes utsagn. Dette er i tråd med en fenomenologisk inspirert tilnærming. Videre følger en presentasjon av kategoriene.

1. «Utfordrende kommunikasjonssituasjoner»
2. «Mangel på forståelse og hensyn»
3. «Åpenhet»
4. «Mestringsstrategier»
5. «Hjelp»

Kategorien «Utfordrende kommunikasjonssituasjoner» ble konstruert på bakgrunn av at flere informanter trakk frem kommunikasjonssituasjoner som spesielt utfordrende i sin arbeidshverdag. Denne kategorien inneholder informantenes fortellinger om typiske situasjoner som er utfordrende, hvilke konsekvenser disse kommunikasjonssituasjonene får og hvordan konsekvensene påvirker informantene.

Med bakgrunn i at samtlige informanter hadde opplevd negative episoder med kollegaer og ledere, grunnet mangel på hensyn ble «Mangel på forståelse og hensyn»-kategorien formulert. Kategorien belyser informantenes opplevelser av situasjoner der de har møtt mangel på forståelse og hensyn, og videre blir konsekvenser av disse opplevelsene beskrevet.

Videre ble kategorien «Åpenhet» formulert, da det fremstod som at grad av åpenhet, hadde hatt en betydning for kollegaenes og ledes hensyn og forståelse for hørselstapet. Kategorien skal belyse informantenes beskrivelser rundt åpenhet, både utfordringer og fordeler knyttet til det å være åpen.

Med bakgrunn i at alle informantene benyttet seg av ulike strategier for å mestre arbeidshverdagen ble kategorien «Mestringsstrategier» konstruert. Kategorien skal belyse hvordan og i hvilken grad informantene benytter seg av strategier, samt hvilke strategier informantene trekker frem som vesentlige for å mestre arbeidshverdagen.

Flere forhold påvirket utformingen av «Hjelp»-kategorien, da hjelp både i form av oppfølging og informasjon fra hjelpeinstanser, samt tilrettelegging, fremstod som et behov hos informantene. Denne kategorien er delt opp i underkategoriene «Informasjon og oppfølging» og «Tilrettelegging». Kategorien har som hensikt å belyse informantenes behov for informasjon og oppfølging, og videre deres erfaringer med tilrettelegging og hjelpeinstanser.

4.1 Presentasjon av funn

4.1.1 Utfordrende kommunikasjonsituasjoner og konsekvenser av disse

Samtlige informanter trekker frem forhold som angår kommunikasjon, som spesielt utfordrende. Kommunikasjonssituasjoner som innebærer mye bakgrunnsstøy eller ustrukturerte samtaler, der flere snakker samtidig, utgjør vanskelige lytteforhold for informantene. Uforutsigbare kommunikasjonsituasjoner der man ikke vet hvilke lytteforhold, eller hvilke stemmer man møter, beskrives også som utfordrende.

Møtesituasjoner og lunsj blir trukket frem som typiske arenaer der informantene opplever vanskelige lytteforhold. Lunsj er en situasjon der det er mye prat og bakgrunnsstøy, som gjør at flere av informantene strever med å følge med i samtalene, og derfor kan det også være vanskelig å delta.

«Lunsj, lunsj. Sitte ved et bord med en masse folk rundt, for eksempel. Der hvor mange prater, så er det vanskelig. Du føler kanskje du detter litt ut av samtalene. Du trekker deg litt unna.»

«Det er selvfølgelig møtesituasjoner. Mhm. Når vi er flere tilstede. Møter med to og tre personer går veldig fint. Da kan jeg sitte og se, men med en gang det blir flere og at en gjerne sitter - at en ikke sitter rundt et bord, da er det veldig vanskelig.»

Telefonsamtaler blir av enkelte trukket frem som svært utfordrende. Dette er på grunn av varierende lyd kvalitet på samtalene, og enkelte ganger støy samt at enkelte kan ha vansker med å tyde henholdsvis manns- og kvinnestemmer. Enkelte beskriver det som telefonskrekke, og det fremstår som at telefonskrekken er et resultat av den uforutsigbarheten det vil innebære å ikke vite hvem som møter dem når de svarer i telefonen.

«[...] nervøs liksom sånn når jeg skal ringe noen, for plutselig kan jeg møte en jentestemme liksom, som er helt normal og da kan jeg høre alt. Så kan jeg møte en mann jeg ikke hører i det hele tatt, ikke sant. Så det er det som er den skrekken med å prate i telefon da.»

Videre beskrev en annen informant hvordan hennes arbeidshverdag var preget av uforutsigbarhet da hun ikke visste hvem og hvor mange kunder som skulle delta på møter, og heller ikke hvilke lytteforhold det ville være i møtelokalene. Dette bidro til stressende arbeidsforhold, der informanten ofte gikk i alarmberedskap da hun ikke visste hva som møtte henne.

«Og så var jeg en del ute i kundemøter, og det var veldig sånn - jeg var veldig stressa, jeg var veldig sånn – [...] også visste jeg aldri hva jeg kom til, om det var flere enn en, hva slags lokale det var, den typen ting.»

Flere informanter sa at sosiale jobbarrangement, som personalfester også kunne være utfordrende å delta på. Slike arrangement er preget av støy og lite struktur i samtalene, som kan gjøre det vanskelig å oppfatte hva som blir sagt, samtidig som en blir sliten av å lytte. Enkelte uttrykker at de har begrenset utbytte av å delta på disse arrangementene.

«Ja, det er å gå på restaurant for eksempel, å være på personalfester. [...] For meg blir jo det sånn støykilde, så jeg har blitt veldig flink til å si ifra 'Må vi ha på musikk, for jeg klarer ikke å snakke og prøve å høre på dere, og så samtidig spiller du Bruce Springsteen, eller en eller annen jeg ikke aner i bakgrunnen?'»

«Med kollegaene min så må det være at jeg er jo ikke så glad i å være med på det sosiale. [...] Så sånn som på julebordet vi hadde nå for eksempel [...] der også hadde vi det jo kjempehyggelig (sarkastisk stemme), vi satt ved et sånn langbord og hadde på musikk vet du, og i det hele tatt. Alle snakket i munnen på hverandre, jeg hørte ingenting liksom. Jeg holdt på å kjede meg i hjel de tre timene jeg satt der, ikke sant. Så det gjør at du mister litt det sosiale da.»

Som konsekvens av misforståelser i utfordrende kommunikasjonssituasjoner har samtlige informanter opplevd flere negative episoder med ledere og kollegaer. Misforståelser som kan føre til at informantene blir gjenstand for latter blant kollegaene, kan bidra til at informantene sitter igjen med ubehagelige følelser. Flere nevner det de kaller godlynt erting fra kollegaer

når de svarer feil, eller misforstår. De samme personene nevner noe grad av selvironi eller evne til å le av seg selv, men samtidig opplever de en usikkerhet, og noen sier at de også blir nedfor, eller føler seg dumme når slike episoder stadig gjentar seg.

«Nå er jeg veldig flink til å ha selvironi, men det er klart at rundt lunsjbordet har jeg hatt noen sånne hvor jeg plutselig får direkte spørsmål også svarer jeg i hytt og pine, også begynner alle å le og. Det det er ikke alltid det føles bra. Stort sett - så jeg vet at det har vært en del sånne situasjoner som jeg klarer liksom å le av, men som jeg likevel blir veldig sliten av da. Så det er vel det jeg syns har kanskje vært vanskelig. At jeg ikke har liksom klart å henge helt med, og så blir jeg på en måte gjort narr av, selv om, selv om det ikke er vondt ment da.»

«Det er mange komiske situasjoner ikke sant, kjenner de så godt. De er så hyggelig så de bare ler av det liksom. Og noen ganger ler jeg av det selv om jeg egentlig synes det er helt forferdelig og bare. Eller liksom, svarer helt feil eller spør om noe som nettopp har blitt snakket om, eller hadde svart på noe i stad som jeg spurte om nå.»

«[...] Ja, også blir jeg så forbaska nedfor av det og. Jeg blir litt nedfor av kommentarer.»

Flere beskriver at de ofte har følt seg dumme, og tenkt at det er de selv det er noe feil med, eller at andre misliker en etter å ha opplevd gjentatte misforståelser.

«Det kan henge med fra jeg var litt yngre og, at du - redd for å føle deg dum hvis du sier noe feil, eller. 'Jammen, det har vi nettopp sagt', eller. Ikke sant, sånne ting liksom.»

«Det var liksom aldri noen som tenkte over at jeg hørte dårlig, selv om jeg begynte å bli mer åpen om det der. Så da var jeg jo mye frustrert og sinna, men da var jeg ikke klar - helt klar over hva det var. Og jeg følte meg misforstått, og jeg følte at jeg ikke ble likt. Jeg følte meg dum, ikke minst i mange, i mange settinger.»

Vanskeligheter med å oppfatte kan også innebære at informantene vegrer seg fra å delta i samtaler på arbeidsplassen. Informanten kan være redd for å si noe som allerede er nevnt, eller for å misoppfatte, av frykt for negativ respons fra kollegaer eller ledere.

«At du merker at det - enkelte ganger så hører du at, at du: gjerne skulle vært med i en samtale [...] men så er du litt usikker på om det er det de har sagt eller snakket om eller sånn.»

Så du blir at du tørr ikke skyte inn noe i den samtalen, fordi du er litt usikker på om du har hørt riktig eller, ja. [...] du blir litt usikker også tør du ikke å delta like mye kanskje.»

Kompenseringen informantene gjør for å oppfatte i kommunikasjonssituasjoner ser ut til å ha en sammenheng med fysiske plager. Denne kompenseringen innebærer økt konsentrasjon, hvor nakke- og skuldermuskulatur står i spenn. Grad av støy på arbeidsplassen ser ut til å ha en betydning for informantenes energibruk, da det er anstrengende å lytte i støyende omgivelser. Samtlige informanter nevner ulike fysiske plager, blant annet nakkestivhet og hodepine, og flere nevner at de er slitne. Det å være sliten kan også ha en innvirkning på hvor mye en klarer å oppfatte. Når belastningen blir for stor fordi man har kompensert for lenge, eller som en kombinasjon av kompenseringen og andre påkjenninger, kan dette føre til utbrenthet, og også sykefravær.

«Altså, av og til når jeg blir sliten av - litt sånn migrene og litt sånne ting. at jeg - litt stress hodepine og stiv i nakken som jeg har tenkt kan ha litt med det å gjøre faktisk. Det er det.»

«Ehm. Blir veldig sliten, og eh. Da føler jeg også at jeg hører dårligere, så da blir jeg bare enda mer sliten. Også kan jeg ha veldig mye vondt i nakken til tider, eller sånn sliten, sånn spent.»

Flere informanter sier at de opplever behov for stillhet og ro etter endt arbeidsdag. Noen av informantene som trekker dette frem, jobber på arbeidsplasser med periodevis mye støy. En av informantene betegner det som å være støysliten.

«At jeg har blitt mer - hva skal jeg si- mer sånn støysliten. Fordi du må bruke apparatet, så tar jo apparatet inn alle de små papirlyder til elever som sitter og kakker.»

«Jeg er vel kanskje - når jeg kommer hjem fra jobb, så vil jeg ha det stille rundt meg. Så hvis andre vil prate med meg da, så er jeg ikke så veldig happy for det så da - jeg vil helst ha en stille stund for meg selv.»

Flere informanter nevner at de har vært sykemeldt i lengre eller kortere perioder, som følge av ulike forhold. Enkelte informanter nevner at belastningen på et tidspunkt ble for stor, på grunn av støy på arbeidsplassen.

«Og at derfor jeg ble sykemeldt også, for det ble rett og slett for mye støy og. Så jeg ble veldig sånn stiv [...] så ble jeg sykemeldt en dag i uka, eller legen min ville jo sykemelde meg mer, men - så har jeg prøvd med en dag i uka.»

Noen sier også at de på et tidspunkt opplevde en overbelastning som en følge av en kombinasjon av hørselstapet og andre omstendigheter.

«Det har vært veldig - periode jeg har vært litt utbrent i høst, og det var nok ikke bare hørselstapet, men det kan ha litt å si det og [...] Det er nok det - blanding det med å være - at det du er pliktoppfyllende og alltid er så på fordi jeg har den hørselshemmingen så blir jeg litt mer sånn, ikke får med meg hva som blir sagt [...] så at jeg bruker så mye av andre sansene på en måte, for å overkompensere for den hørselshemmingen så. Kjenner du at du bruker mye energi på det da.»

4.1.2 Mangel på forståelse og hensyn

Det fremkommer av resultatene at kollegaer flest prøver å ta hensyn til informantene, etter å ha blitt informert om hørselstapet. Det ser likevel ut til at det generelt er lite kunnskap om konsekvenser av hørselstap blant kollegaer og ledere, noe som kommer til uttrykk ved en mangel på forståelse, og lite grad av hensyn i enkelte arbeidssituasjoner.

Mangel på kunnskap om hørselstap hos kollegaer kom blant annet til uttrykk ved at flere informanter beskrev en holdning hos enkelte kollegaer, der de antok at apparatene gjorde informantene normalthørende.

«[...] litt den der at 'Ja, men nå bruker du apparater, så nå hører du vel normalt', ja.»

«Og komme seg bort fra noen sånne tanker om at jammen du har jo apparater, da burde det gå bra.»

Flere informanter har opplevd tilfeller i jobbsammenheng der enkeltpersoner motsetter seg å vise hensyn, blant annet ved å nekte å heve stemmen, reise seg eller benytte seg av mikrofon, selv etter konkret oppfordring fra informanten eller andre. Mangel på hensyn kan lede til frustrasjon hos informantene, og at de vegrer seg fra å spørre neste gang.

«Når en er på større forelesninger, lag, eller, ja. Og hvis en ikke bruker mikrofon. At de sier at `Jeg har så god stemme, så jeg trenger ikke bruke mikrofon`, og da kjenner jeg at det vrir seg i hele meg. Og det - Bruk mikrofon uansett.»

«Eller noen ganger har jeg bedt folk om de kan reise seg, for det hjelper jo, og det er veldig 'Å, nei' Det ligger litt langt inne [...] Så jeg føler at det - og til slutt så slutter du å spørre. »

Enkelte informanter beskriver tidligere arbeidsplasser der de har opplevde gjennomgående liten grad av hensyn fra kollegaer og ledere. Enkelte beskriver også en angstfølelse på grunn av vanskelige arbeidsforhold, med lite forståelse og hensyn. For noen har dette resulterte i sykefravær.

«Og jeg gikk med sånn evig angst hele tiden, og de hadde ikke noe forståelse for noen ting. Og de var, nei de var rett og slett ikke noe greie [...] skyldte på alt mulig annet rart for å slippe å være på jobben for det var helt forferdelig [...]Og jeg var sykemeldt lenge. Tok ikke noe initiativ. Så da ble det [...] til at jeg fikk en sluttpakke, vi ble enig om det at det fungerer rett og slett ikke her.»

Enkelte har opplevd det de selv karakteriserer som direkte mobbing fra kollegaer og ledere. En av informantene beskriver en tidligere arbeidssituasjon, der hun ennå ikke benyttet seg av apparater. Arbeidsforholdene var utfordrende, fordi kollegaer og leder verken viste hensyn til, eller hadde forståelse for hørselstapet og dets konsekvenser.

«Så, ja, men i den forrige jobben der igjen. Der var de ikke - der var det rett og slett mobbing. [...] vi satt på hvert vårt kontor med døra åpen. Og der snakket de over hverandre, så jeg måtte løpe fra kontor til kontor hele tiden [...] Kjempesliten, men de skulle ha telefonmøter, mens jeg satt i bilen, og de satt en gjeng på en måte, og over telefonen. Så jeg hadde konstant angst da jeg var på jobb. Og de ble bare irritert på meg for at jeg ikke hørte. Det var helt forferdelig egentlig.»

4.1.3 Åpenhet

Det fremstår som at *åpenhet* er et tvetydig begrep, og at informantene i ulik grad er åpne om hørseltapet på arbeidsplassen. Den varierende graden av åpenhet kan vise tilbake til at flere har hatt liten kunnskap om eget hørselstap. Flere informanter sier at de selv er åpne om

hørselstapet sitt på arbeidsplassen, men det kan virke som at de legger ulike betydninger i det å være åpen. Noen kan tenke at det å nevne at man har nedsatt hørsel er tilstrekkelig informasjon, mens andre har erfart at det er nødvendig å formidle, ikke bare hørselstapet, men også konsekvensene og konkrete behov med tanke på kommunikasjon. Det fremstår som at flere av informantene med fordel kunne vært tydeligere i møte med kollegaer og ledere, om hvordan hørselstapet preger dem i arbeidshverdagen. Enkelte beskriver hvordan forventninger om å bli stigmatisert hindrer dem fra å være åpne om hørselstapet. Andre beskriver en sårbarhet knyttet til å ha nedsatt hørsel, som gjør det til en belastning å fortelle om hørselstapet til kollegaer og ledere. Til tross for dette ser samtlige informanter fordelene av å være åpen med kollegaer og ledere, for å få det hensynet de har behov for, og dermed også styrke sine forutsetninger for å mestre arbeidshverdagen.

En informant beskriver hvordan hun tidligere har betraktet seg selv som åpen i forholdet til nærmeste leder.

«Jeg satt jo med han i ledergruppa i fjor, og - men jeg vet egentlig ikke hvor åpen jeg har vært med han. Med hørselstapet mitt altså. Jeg har sikkert ikke satt meg ned og liksom sett han i øyene og sagt det, men det er vel det at jeg regner med at de egentlig vet det, for jeg, ja. For som sagt, jeg jobba jo tett med han i fjor og. Og han fikk jo søknaden på dette kurset nå, og ja.»

Det fremstår som at denne informanten reflekterer rundt egen åpenhet underveis i intervjuet da hun senere refererte til en samtale med mannen sin.

«Og mannen min har sagt til meg 'Har du egentlig sagt nok?' 'Liksom, vet omgivelsene nok om det?'»

En informant forteller at hun i liten grad har vært åpen om omfanget av hørselstapet på arbeidsplassen. Hun beskrev en redsel for å bli stigmatisert, og for bli ansett som mindre egnet til å utføre arbeidsoppgavene sine dersom hun hadde vært åpen fra starten av. Dersom hun hadde vært åpen i utgangspunktet fryktet hun at hun aldri ville fått jobben. Hun oppfordrer likevel andre til å være åpne.

«Det må vel egentlig å bare være ærlig om det fra første stund. Men det er ikke så lett, for da får du mest sannsynligvis ikke jobben for å være helt ærlig. Det er så mange

funksjonsfriske som også søker på den stillingen. Hvis du sier at du ikke hører og trenger hjelp til ditten og datten og sånn så vil du mest sannsynligvis ikke få, bli ansatt, tror jeg.»

Hun nevner også et anstrengt forhold til nærmeste leder der de kommuniserer per e-post, fordi hun strever med å oppfatte stemmen til hans, og fordi hun i liten grad har vært åpen om utfordringene knyttet til hørselstapet.

«Så vi snakker aldri sammen for å si det sånn. Så, selv om han sitter rett borti gangen der. Så det er bare, ja. Så vi kjenner hverandre egentlig ikke, for å si det sånn. Det er veldig vanskelig, hvis jeg må inn å snakke med han så går jeg og gruer meg lenge.»

Flere informanter nevner at det er slitsomt å stadig måtte påminne kollegaer om hørselstapet, når de til tider glemmer å ta hensyn. Enkelte nevner at påminningen gjør at de føler seg som en belastning for kollegaene sine, eller at de klager og maser, og noen sier at de ikke ønsker å skille seg ut. Derfor sier de ikke alltid ifra til kollegaene om hørselstapet.

«Ja. Jeg kunne sikkert vært mere åpen og mere ærlig når jeg sier at 'å, kan dere være litt stille for nå hører jeg ikke. Kan dere snakke en og en'. Men jeg vil ikke være til bry sånn.»

«En vil ikke oppleve seg som sytete, ikke sant. At en klager, eller noe. Så derfor går en heller med det, også tenker du at ja, men det er jo dumt.»

Andre forhold som blir nevnt, knyttet til åpenhet, er at det kan være vanskelig å finne et godt tidspunkt å si ifra om hørselstapet. Dessuten kan det være en påkjenning å alltid måtte si ifra at du hører dårlig. For enkelte er det knyttet en sårbarhet til hørselstapet, noe som kan ha en sammenheng med tidligere negative erfaringer.

«Men, det er liksom når skal du fortelle det, også er det ikke noe gøy å sitte å fortelle det til alle du snakker med. Men så kommer det sånne situasjoner når du hører dårlig [...] det har vært så mye sårt knyttet til det å høre dårlig at det er veldig vanskelig for meg å være åpen om det.»

Samtlige informanter oppfordrer andre personer i lignende situasjoner som deres egen til å være åpne om hørselstapet. Dette var både for at andre kunne ta hensyn, og for at personen med nedsatt hørsel skulle slippe å kompensere for hørselstapet til enhver tid. Flere uttrykte også at de kunne vært tydeligere og mer konkrete om egne behov ovenfor kollegaer og ledere.

«Tenke litt. Altså at en er litt åpen om det. Også, på en måte [...]Får de rundt deg og til å ta hensyn til deg. At det ikke er du som bare løper rundt, og ja. Få omgivelsene til å ta litt hensyn.»

«Ja, det er vel egentlig dette med å være åpen. Heller være åpen om hørselstapet, og forklare hvordan det er for en.»

«Ja, kanskje bli enda litt tydeligere på [...] på akkurat det at du hører dårlig at du - istedenfor at folk går ut av rommet og - du gir en beskjed, snakker til deg mens de går ut. Istedenfor at du løper etter 'Hva er det du sier'. Så at du er litt tydeligere på at 'Du må se på meg når du snakker til meg', liksom. Eller 'Ikke gå ut av rommet å snakk til meg'. Og bli litt tydeligere på det, kanskje. Sånn at det ikke blir så slitsomt, så på en måte løpe etter de liksom, ikke sant.»

4.1.4 Mestringsstrategier

Det kom frem av resultatene at informantene brukte mestringsstrategier i ulik grad for å komme gjennom arbeidsdagen. Det fremstod som at den enkelte informants bevissthetsgrad knyttet til konsekvensene av hørselstapet, hadde betydning for deres bruk av mestringsstrategier. Enkelte fremstod på en side som i stor grad bevisste og kunnskapsrike, med tanke på ulike typer mestringsstrategier, og benyttet seg av flere ulike strategier. Andre fremstod på en annen side som i mindre grad bevisste på egen bruk av mestringsstrategier, og strevde med å huske eksempler på hva de gjorde for å mestre arbeidshverdagen.

«[...] akkurat nå så klarer jeg ikke å se det for meg, men det er jo ingen som - av vennene mine som tenker over at jeg hører dårlig. Bortsett fra 'Åja. Bruker du apparater? Hører du dårlig? Det har jeg aldri tenkt på.' Så noe har jeg jo gjort for å overleve.»

Informantene benyttet seg av en rekke ulike strategier for å håndtere arbeidshverdagen. Det fremkommer av funnene at informantene i større grad benyttet seg av strategier der de selv kompenserte for hørselstapet, fremfor å be andre om å ta hensyn og tilrettelegge for dem. Strategiene informantene benyttet seg av hadde ulike formål, og de kan henholdsvis deles inn i problemfokuserede og emosjonsfokuserede mestringsstrategier.

Problemfokuserte strategier

Blant de problemfokuserte strategiene fremstod bruk av apparater som den mest anvendte strategien. Samtlige informanter benyttet apparater daglig, og flere uttrykte at bruk av apparater hadde gjort arbeidshverdagen lettere for dem.

«Jeg hadde ikke apparat da jeg jobbet i den andre jobben. Så det at jeg har fått apparat, det har selvfølgelig vært en stor hjelp.»

Som tidligere nevnt brukte informantene i varierende grad åpenhet som strategi. Enkelte hadde en forestilling om at de hadde vært åpne i tilstrekkelig grad. Imidlertid fremstod det som at kollegaene trengte mer inngående informasjon om hvilken betydning hørseltapet hadde for kollegaens behov i arbeidssituasjonen. En informant beskrev hvordan hun noen ganger måtte forklare behovet for hensyn i detalj, når kollegaer ikke forstod hva som var hensikten, eller hvorfor det var viktig å møte disse behovene.

«Også er det noen som ikke tar det inn, som ikke syntes at. `Hvorfor skal jeg ta hensyn til deg' [...] Altså det her handler ikke om hensyn, jeg oppfatter ikke hva du sier. Hvis du vil at jeg skal få den informasjonen du ønsker å gi, så må det faktisk gå på den måten. Det bare er sånn. Det er ikke noe syensing.»

Bruk av kommunikasjonsstrategier ble beskrevet av mange, for eksempel at informantene var bevisste i forhold til hvor de plasserte seg i større forsamlinger, at de ba om gjentakelse av utsagn og at enkelte skjerpet oppmerksomheten for å oppfatte.

«Men jeg er veldig strategisk selv og, når jeg setter meg ved bord. Så jeg setter meg alltid der jeg vet at jeg ser godt. Og eksempelvis hvis vi skal på store fellessamlinger, så er det et auditorium. Alle mine kollegaer går og setter seg på siste rad. Jeg sitter aldri der. Jeg går på første eller andre rad.»

«[...]hvis de spør om [...] skal hente noe så gjentar jeg gjerne det som blir sagt da, for å få en bekreftelse at jeg har hørt riktig [...]Det kun fordi jeg skal være sikker på at det er det jeg har hørt.»

«For jeg er veldig sånn at jeg prøver å følge med på ting og få med meg alt hele tiden, litt sånn pliktoppfyllende. Og ser når jeg sitter i lunsjen så følger jeg litt med rundt meg for å se at noen snakker til meg og litt sånn.»

Alle informantene fortalte at de jevnlig var fysisk aktive. Enkelte trakk det frem som en bevisst strategi de brukte for å få ny energi, hente seg inn eller motvirke fysiske plager.

«Så det gjør jeg for å hente meg inn. Og gå tur i skogen og så går jeg på trening.»

«Det er jo en av grunnene til at jeg prøver å trene og sånn og. For å prøve å liksom myke meg opp litt, og. Føler meg mye bedre når jeg trener da, både psykisk og fysisk egentlig.»

Det å møte forberedt til ulike utfordrende kommunikasjonsituasjoner på arbeidsplassen ble av enkelte trukket frem som en viktig forutsetning for å delta på møter, og komme med innspill. En informant beskrev at hun benyttet seg av en «research-strategi», der hun leste seg opp på temaer i forkant av møter, for å være forberedt.

«Så bruke samme mestringsstrategi som det jeg gjorde på videregående og universitetet også, jeg leser nesten alt. Jeg leser fryktelig mye. Så jeg setter meg på en måte inn, jeg er sånn som legger merke til de små tingene.»

Det faktum at samtlige informanter hadde meldt seg på kurs for å få mer kunnskap om hvordan de kunne mestre arbeidshverdagen, viser til et initiativ, og at de ønsker å få til en endring i sin nåværende arbeidssituasjon. Flere nevnte at det var på tide å ta tak i egen situasjon.

«Ja, det er nødt til det. Men jeg må jo ta inn over meg at den endringen som skal gjøres, den må jeg gjøre selv. Mhm. Så det å sette noen mål for meg selv, hva jeg skal ta tak i nå. Det er egentlig det det handler om.»

«Jeg tenker vel at det blir jo på en måte opp til meg, som den som er rammet, som må på en måte si ifra.»

Enkelte informanter valgte å delta på sosiale arrangementer i et begrenset tidsrom, noe som kan anses som en problemfokuset mestringsstrategi, da det viser til en positiv holdning til å takle utfordringen det innebærer å delta.

«Så da må man velge sine fester da. Og velge sine - sånne situasjoner hvor man kan, 'Ok, det er to timer. Da tar jeg to timer på festen, også drar jeg hjem etterpå'. Ja. Ellers så tar man av apparatene og danser.»

Emosjonsfokuserte strategier

Blant de emosjonsfokuserte strategiene er unngåelse en strategi flere benytter seg av i noe grad. Dette fremgår ved at informantene trekker seg unna i visse situasjoner på arbeidsplassen, både for å få jobbet uforstyrret, eller for å hvile og unngå ytterligere påkjenning.

«Ja, jeg - når jeg er ferdig med undervisningen, så velger jeg heller å bli sittende på klasserommet og jobbe med oppgavene der istedenfor å gå til arbeidsplassen min.»

«Altså med lunsjen for eksempel, så kjentes det litt at du bare ramler ut av samtalen og sånt, så jeg har av og til gått ned litt tidligere enn de andre liksom. Og bare få slappet av litt før liksom du begynner igjen etter lunsj.»

«Så når telefonen ringte da så fikk jeg jo helt angst og løp inn på do ikke sant.»

Enkelte velger og ikke delta på sosiale arrangementer i regi av jobben, da det gav et begrenset utbytte.

«Da velger jeg det bort, så jeg har vel sagt litt om det med sånn å gå på restaurant, på personalfester med masse musikk i bakgrunnen - det har jeg sagt at det blir jeg ikke med på.»

Både problem- og emosjonsfokuserte strategier

En mestringsstrategi som kan defineres innen både problem- og emosjonsfokuserte strategier er sosial støtte. Flere informanter trekker frem et godt forhold til enkeltkollegaer som viktig. To informanter nevner at det å ha en alliert, som for eksempel kan fungere som referent i møter, og som man kan henvende seg til hvis noe er uklart, har betydd mye for dem. Det fremstår som at dette kan bidra til at informantene kan slippe å anstrenge seg i like stor grad, fordi de kan unngå å engste seg over om de har fått med seg all informasjon som har blitt gitt i møter.

«Ellers så pleier jeg å gå til hun venninna, eller hun kollegaen, nærmeste kollegaen min da. Også hun noterer jo som regel også får jeg kopi av det, og. At hun forteller hva vi har blitt enige om og ikke blitt enige om.»

«Så kan jeg heller lene meg på min kollega, som er god på det der du som er flink til dette her. For at jeg ser at det blir i kluss for meg, liksom.»

En annen måte å oppleve sosial støtte kan være gjennom å møte andre personer med nedsatt hørsel i en liknende situasjon. Enkelte informanter trakk frem nytten av å treffe likesinnede for å utveksle kunnskap og erfaringer de hadde fra arbeidslivet. Slike møter kan også bidra til at informantene får en annerkjennelse for de utfordringen de har, samt tips til å møte disse utfordringene.

«Og møte noen som har bedre, dårligere hørsels-, altså verre hørselstap og noen som har bedre. Altså møte andre likesinnede som og er slitne og sånt og. Og kanskje – ja.»

«Og ikke minst når du er sammen med andre med hørselshemming, så får du ganske mye tips.»

4.1.5 Hjelp

Informasjon og oppfølging

Informasjon og oppfølging fra hørselsfaglige hjelpeinstanser fremstår som vesentlig for at informantene selv skal kunne informere andre om hørselstapet og kommunikasjonsbehovene de har, som følge av hørselstapet. Videre fremstår informasjon om tilgjengelige tilretteleggings- og tilpasningsmuligheter, som avgjørende for at informantene skal vite hvilke muligheter de har og hva de kan be om. I møte med hjelpeapparatet savnet flere av informantene tilstrekkelig informasjon om hørselstapet og dets konsekvenser. Denne typen informasjon er noe flere hadde forventet å få ved apparattilpassingen. Flere savnet også oppfølging etter apparattilpassingen. Utilstrekkelig informasjon har for enkelte hatt betydning for hensiktsmessig bruk av apparater.

Et fellestrekk blant informantene var at de fleste hadde hatt lite grad av kunnskap om eget hørselstap og konsekvensene av dette inntil nylig. På grunn av mangel på kunnskap har informantene strevd med å vite hvilke behov de har hatt på arbeidsplassen, både knyttet til tilrettelegging og til hensyn fra kollegaer og ledelse.

Liten grad av kunnskap blant informantene viste seg ved at de nevnte at de ikke hadde forstått sammenhengen mellom det å være slitne, og det å bruke mye energi for å oppfatte. Samtlige informanter sa at de ofte var veldig slitne etter endt arbeidsdag.

«Så jeg tror nok at jeg bruker mye mer energi enn jeg har skjønt. At det er derfor jeg blir så sliten [...] Det var jeg ikke klar over.»

«Men jeg var liksom ikke så klar over at det hadde med hørselen å gjøre alltid, jeg bare merket at jeg var vanvittig sliten. Men jeg skjønnte det i ettertid liksom, at det her har vært på grunn av at, mye har vært på grunn av hørselen, at jeg har brukt så mye energi på å klare å høre hva som blir sagt.»

Enkelte påpekte mangelen på et system som tar en imot, og følger opp brukeren etter apparattilpassingen.

«Jeg hadde liksom forventa, da jeg var og fikk høreapparatene at jeg skulle fått mer informasjon da. Ja, eller at du faktisk ble tatt inn etter en måned. Jeg er aldri blitt kalt inn igjen til en ny - liksom for å høre 'hvordan går det med deg, eller er det ting du ønsker å ordne med, eller', så det er jeg litt overrasket over.»

«Liksom det at en ikke kommer inn i et system hvor en blir kalt litt inn, men det kan hende at det- fordi jeg går til en privat ordning, men det er jo fastlegen min som har sendt meg der.»

Flere informanter savnet mer inngående informasjon om apparatens funksjon og bruk ved apparattilpassingen. For noen hadde denne informasjon betydning for å kunne ta et informert valg ved valg av apparat.

«Jeg tenker at om hun ikke er den som på en måte går sånn inn i hvordan ting innvirker på kroppen, så. Når jeg på en måte har bedt om andre apparater 'Hvorfor har jeg ikke fått det?' – 'Nei, fordi du absolutt ville ha sånn og sånn'. Ja, men jeg visste jo ikke noe annet. Hva slags type hørselstap har du. Nei, ikke sant.»

En annen informant beskrev hvordan utilstrekkelig informasjon bidro til at hun la bort apparatet kort tid etter utdeling. Videre fortalte den samme informanten om hvordan mangel på informasjon førte til misforståelser om bruk av apparatet. Informanten hadde en oppfatning om at hun primært kunne benytte apparatet i settinger der hun var sosial, mens apparatbruk imidlertid krever en lengre tids tilvenning for å gi optimalt utbytte.

«Du kan prøve dette her', også fikk jeg det med meg (ler) hjem [...]Jeg visste ikke at det, at du – må - hjernen må venne seg til å høre på den måten og. Så at du bør gå med det mye, ikke sant. Visste ikke - var ikke klar over, jeg bare tenkte 'jeg hører jo helt rart' [...]Bare la det fra meg og putta det i en skuff [...]Men før det syntes jeg ikke akkurat [...] at jeg fikk nok informasjon om ja, apparatet så du skal venne deg til det[...]. At du må prøve det, og fikk jeg anbefalt at jeg skulle gå med det hele tiden, for jeg tenkte jeg kunne bare ha det i sånn sosiale settinger, der det er mye støy og mye folk rundt meg.»

Flere informanter opplevde at de hadde begrenset informasjon om rettigheter og hjelpeinstanser, og om hvor de kunne henvende seg i hjelpeapparatet. Ingen nevnte å ha fått slik informasjon ved apparattilpassingen. Flere opplevde et behov for mer informasjon om disse forholdene. Det var noe av bakgrunnen til hvorfor flere meldte seg på et kurs som ga informasjon om blant annet slike forhold.

«Nei, egentlig ikke. Jeg vet jo egentlig ikke om noen ting. Det var en av grunnen til at jeg også ble med på det kurset her for å lære litt om sånne ting. For hva som kanskje kan gjøre ting litt enklere, eller om det er noe jeg har krav på.»

«Det er ikke vært noen som har kommet til meg og vist. Det er vel meg som har lett etter informasjonen. Selv om jeg har medfødt, og gjennom skolen og sånne ting, så burde det vært mye mer opplysning og mere informasjon.»

En informant fortalte om at hun selv har forsøkt å lese seg opp, men at det er vanskelig å navigere seg i ulike tilbud, mens andre fortalte om at hverdagens krav tok tid bort fra å sette seg inn i ulike tilbud.

«En må lese seg opp selv da. Ja, en må klikke seg inn på nettet. Ja, og da syns jeg gjerne at - litt som jeg sa at jeg syns det av og til det blir liksom - det er så mye. Og tilbudet er så stort, og en blir sånn 'I alle dager. Hva er bra for meg?'»

«[...] man har jo liksom ikke tid til å sette seg ned og lese alt fra Hørselshemme - Altså jeg har jo - du får jo det bladet, og du leser [...] men du - altså når du har full jobb og hatt tenåringsbarn og, så går jo dagene fortere enn lynet.»

Flere av informantene som tidligere hadde visst lite om konsekvenser av hørselstap og egne muligheter, uttrykte at nyvunnen kunnskap, som de har fått gjennom kurs, hadde bidratt til en endring. Kunnskapen om hørsel hadde satt i gang tankeprosesser, og så ut til å ha bidratt til og

styrke selvilliten hos flere informanter. Dette kom til uttrykk ved at flere hadde reflektert rundt hvilke tilretteleggingstiltak som kunne fungere for dem, og at de hadde blitt mer bevisste på hva de skulle be omgivelsene ta hensyn til. Ved å lære om hørselstap og konsekvenser av dette hadde flere opparbeidet en trygghet, som hjalp dem til å ta tak i egen situasjon, og være tydeligere om egne behov.

«[...] litt kunnskap da om egen hørsel, for det har jeg liksom begynt å få nå. [...] du vet ikke helt selv en gang hva du skal be, be de om liksom. Det er bare at du, 'nei, jeg hører litt dårlig,' sant. Hvis du har mer kunnskap om det kan du gjøre hverdagen litt lettere for deg selv og.»

«Får rett og slett kunnskap da. Og at det ikke nødvendigvis koster arbeidsgiver noe å få ting tilrettelagt, så det blir ikke så skummelt å si ifra, ikke sant.»

«Ja, fordi at jeg skjønnte ikke at de plagene jeg hadde kom av hørselstapet. At jeg brukte så mye energi på jobben. Så da har man liksom lært - fått masse lærdom og at 'Oi, ja dette må jeg gjøre noe med'.»

En informant uttrykte at flere negative opplevelser kunne vært unngått dersom hun hadde hatt tilgang til informasjon om konsekvenser av hørselstap tidligere. Hun forteller også at verken hun selv eller noen av arbeidsgiverne hadde kunnskap om hva de kunne gjøre for å endre arbeidssituasjonen.

«Ja, at man må - litt sånn i forhold til tips til hvordan andre som på en måte ikke vet hvor du skal finne informasjon. For jeg tenker litt det jeg sa i starten at hadde jeg bare visst - når jeg har hatt dårlig hørsel siden jeg var liten - hadde jeg bare visst, ikke sant - tidligere [...] Mange situasjoner ville vært unngått da, hadde man fått den kunnskapen mye tidligere. Jeg tenker der har vi en kjempejobb å gjøre.»

En måte å formidle kunnskap om hørsel på arbeidsplassen kan være via et informasjonsmøte. Ved å holde et slikt informasjonsmøte ville alle kollegaer fått den samme informasjonen, noe som gjør at personen med nedsatt hørsel slipper å informere hver enkelt kollega.

«Nei, men det jeg kanskje hadde ønsket er at det kunne kommet kanskje en fagperson til arbeidsplassen. Og kanskje hatt et sånn lite foredrag da. Og forklart liksom hvordan det føles.»

Tilrettelegging

Det fremstår som at informantene i varierende grad hadde fått tilrettelagt og tilpasset sin arbeidssituasjon. Tilretteleggingen informantene får på arbeidsplassen kan ha en betydning for hvordan de mestrer sin arbeidshverdag, da den kan avhjelpe noen av utfordringene informantene møter. På grunn av ulike forutsetninger og ulike arbeidsoppgaver hadde de også forskjellige tilretteleggingsbehov. Enkelte beskrev hvordan det har vært vanskelig å få forståelse for egne tilretteleggingsbehov hos ledelsen. Andre informanter beskrev at ledelsen hadde vært imøtekommende i forhold til informantenes behov, men med bakgrunn i at både informanten og ledelsen hadde hatt lite kunnskap om hvordan de kunne tilrettelegge arbeidssituasjonen, hadde lite blitt gjort.

Informantene trakk frem flere forskjellige tilrettelegging- og tilpasningstiltak som hadde hatt en positiv innvirkning på mestringen av deres arbeidssituasjon, og som i noe grad hadde redusert belastningen de opplevde som følge av hørselstapet. Et fellestrekk ved de positive tilretteleggingstiltakene var at de ga informantene mulighet til å hente seg inn.

«Ja, det med hjemmekontor har hjulpet meg veldig».

«Så nå har jeg sånn behandlingsfri en dag i uka. Og det funker bra. Jeg kjenner at jeg har fått henta meg inn litt.»

Enkelte beskrev hvordan tilpassing av arbeidsoppgavene hadde bidratt til en positiv endring av deres arbeidssituasjon.

«Jeg, vi har da også ansatt en annen koordinator, for en av koordinators oppgaver er å være referent og sekretær på styre- og sekretariatsmøter. Å skrive referat det er ikke noe jeg skal gjøre. Så det er blitt gjort, det syntes jeg er veldig positivt.»

«Og da ga jeg beskjed til ledelsen at jeg sliter med å være der nede, og det er mye mer rolig og trenger mer ro rundt meg liksom. Og oppe.[...] der har vi en labb som jeg sitter å gjør litt sånn selvstendig arbeid, og det funker jo bedre for meg [...] Så da fikk jeg mer tid til å jobbe på den labben da.[...] Så det det var jo positivt at jeg fikk det.»

En annen informant hadde tilrettelegging med TULT, (Nå kjent som varig lønnskudd, per 1. januar 2016). Informanten beskrev at dette bidro til en fleksibilitet i hennes arbeidshverdag, som gjorde at hun lettere kunne ta hensyn til seg selv.

«Også når jeg våkner opp om morgenen og er groggy, så sender jeg tekstmelding 'jeg kommer sent i dag', så jeg tar hensyn til det.»

En informant beskrev nytten av supplerende tekniske hjelpemidler for å kunne fungere bedre i sosiale sammenhenger. Hun var den eneste informanten som nevnte bruk av supplerende tekniske hjelpemidler, selv om flere av informantene ytret et ønske om slike hjelpemidler. Informanten som hadde erfaring med bruk av supplerende tekniske hjelpemidler hadde en periode der hun var uten noen form for hjelpemidler, noe hun syntes var utfordrende, da dette begrenset hennes mulighet til å være sosial.

«Nå syntes jeg det har hjulpet godt å få den, den Rogerpenne. For jeg merket at det var så ille, at det var helt håpløst. Da fikk jeg en sorgreaksjon på det. Jeg liker å være sammen med andre mennesker, jeg er sosial.»

To informanter beskrev at de måtte kjempe for å få tilrettelagt eller tilpasset arbeidssituasjonen. En informant sa at det å måtte kjempe for tilrettelegging kan gjøre at en vegrer seg for å be om tilretteleggingstiltak ved en senere anledning.

«Nei, som regel så sitt - som det var veldig vanskelig å få hjemmekontor, selv om andre som har jobbet der lengre enn meg har fast hjemmekontor på grunn av ingenting. Også var det veldig vanskelig at jeg skulle få det på grunn av øra mine da. Han forstår ikke helt det. Så det var veldig mye fram og tilbake, og det ble tidsbegrenset og det ble litt sånn, 'Har du mere behov for det nå?'. [...] Jeg vil jo alltid ha behov for det, for jeg hører dårlig liksom. Men, det har ordnet seg det nå, [...] men det var veldig, veldig vanskelig.»

«Ja, jeg tenker at det. Det bare det med at det var så slitsomt og faktisk få gardiner, det gjør jo noe med deg, med å gjerne ta opp andre ting igjen, man trenger.»

Den samme informanten sa at hun hadde tatt kontakt med ledelsen for å få hørselsveiledning på arbeidsplassen uten at det hadde vært noen fremgang i prosessen. Dette kan si noe om at ledelsen ikke ser alvorret i informantens situasjon.

«Og jeg har faktisk - jeg meldte fra til hun administrasjonslederen om at vi ville ha en sånn hørselsveileder ifra NAV på besøk, og det er faktisk - det var før jeg gikk i sommerferie i fjor. Så det er jo åtte måneder siden i allefall, men ingenting har skjedd.»

Dersom kunnskapen ikke tilstrekkelig hos den ansatte med nedsatt hørsel kan det på en side være utfordrende å formidle egne tilretteleggingsbehov til arbeidsgiver, og dermed få den hjelpen man trenger.

«Det var- i utgangspunktet nei, men før jeg slutta så var det på en måte i gang med sette opp mere båser for- ikke bare for meg, men for resten av kollegaene mine også. Men det var på en måte - jeg vet at det ikke skal stå på de, de hadde tilrettelagt så mye som mulig hadde jeg bare - hadde vi bare visst.»

På en annen side har lederen et ansvar for å sørge for et godt arbeidsmiljø for sine ansatte. Enkelte informanter uttrykte at de ønsket at lederen kunne tatt kontakt, og spurt hvordan de fungerte i ulike settinger på arbeidsplassen. Dette var for å åpne for dialog, og for å komme frem til felles løsninger, som kunne bedre arbeidsforholdene for informantene.

«Først og fremst så burde han kanskje tatt meg til kontoret og prøvd å snakke litt med meg. Hvordan det går, om jeg har noen utfordringer med hørselen. Kanskje sette seg litt inn i min situasjon og kanskje bare høre. Han vet jo ingenting. Han vet jeg hører dårlig, vet jeg sliter i visse situasjoner og sånn. Så han burde kanskje tatt litt initiativ, burde kanskje jeg gjort også, til og. Bare for å vite litt mer da, høre litt og kanskje spørre 'Er det noe du trenger, er det noe vi kan hjelpe til med?' Være litt mer forståelsesfull da. Spørre om det er noe han kan gjøre for at jeg kan få det bedre da.»

«De kunne nok spurt meg litt mer. 'Hvordan', litt sånn.' Hvordan' – 'Ja, du sier du sliter i møtene' - Spurt meg litt mer da, rett og slett. Ja, stilt mer åpne spørsmål i forhold til de situasjonene jeg nevnte som var vanskelige. 'Hva kan vi gjøre? Kan ikke du undersøke litt?', eller 'Er det noe vi kan gjøre med telefonen?''»

5 Diskusjon og avsluttende refleksjoner

I dette kapittelet vil resultatene bli diskutert i lys av problemstillingen og overnevnt teori. Kategoriene som ble presentert i kapittel 4 ble konstruert for å skape struktur i en mer kompleks virkelighet. Flere av funnene henger imidlertid sammen og utgjør en helhet, noe som gjør det vanskelig å drøfte kategoriene enkeltvis. Derfor vil drøftingen basere seg på forskningsspørsmålenes oppbygging.

5.1 Hvilke situasjoner er spesielt utfordrende for personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet?

Sett i lys av informantenes uttalelser kan man hevde at kommunikasjonsvansker var gjennomgående blant det som ble trukket frem som spesielt utfordrende på arbeidsplassen. For det første kan anstrengende lytteforhold og støy føre til at personer med nedsatt hørsel blir veldig slitne, og noen direkte utbrent. For den andre kan opplevelsene, som følge av misforståelser som oppstår, være belastende for personen med nedsatt hørsel.

Det å stadig være gjenstand for latter på grunn av misforståelser, så ut til å virke spesielt belastende for informantene. Dette kom til uttrykk ved at flere informanter ytret en redsel for å høre feil og misforstå ytringer. Episodene med godlynt erting på arbeidsplassen, som enkelte informanter nevnte, kan ha betydning for personenes selvoppfattelse. Når det i tillegg foreligger en sårbarhet knyttet til hørselstapet, kan gjentatte episoder med erting bli en desto større påkjenning, da det som oppleves som sårt til stadighet blir poengtert. Enkelte beskrev disse episodene som forferdelige. Negative episoder, som enkeltvis kan virke trivielle, men dersom det gjentar seg, kan føre til at man trekker seg unna i frykt for negativ evaluering, og for å bevare sosial identitet (Goffman, 1963; Williams et al., 2015). Videre kan det også bidra til at personen med nedsatt hørsel ikke opplever å føle seg inkludert i fellesskapet på arbeidsplassen (Tornhøj Christensen, 2006). Latterliggjøring kan lede til at personen med nedsatt hørsel føler seg dum, noe som videre kan påvirke hvor trygg man er med sitt eget hørselstap, og dermed hvor mye man våger å åpne seg for andre. Personen med nedsatt hørsel kan videre oppleve en mangel på kontroll i uforutsigbare situasjoner, som telefonsamtaler

eller ustrukturerte møter. I følge Lorentsen og Berges (2003) undersøkelse har opplevelsen av kontroll en betydning for opplevelsen av trygghet på arbeidsplassen, noe som igjen har en betydning for trivsel. Uforutsigbarheten disse kommunikasjonssituasjonene innebærer for enkelte, kan føre til en vegring mot å delta, eller til å ta telefonen.

Informantenes fysiske plager henger antageligvis sammen med dobbeltarbeidet informantene må gjøre for å kompensere for å oppfatte i kommunikasjonssituasjoner (Clausen, 2003). Det å være sliten kan tenkes å svekke kognitive ressurser, noe som kommer til uttrykk ved at flere informanter sier det er vanskeligere å oppfatte når de er slitne. Dersom man må kompensere ytterligere fordi man er sliten, kan dobbeltarbeidet utgjøre en desto større kilde til stress (Gullacksen, 2002). Flere nevnte også at de på et tidspunkt har vært utbrent, som en kombinasjon av hørselstapet og andre forhold. Det fremstår som at dersom personen med hørselstap må kompensere for hørselstapet over lengre tid vil dette tappe vedkommende for energi. Dette kan være noe av årsaken til at det er et høyere sykefravær blant personer med nedsatt hørsel sammenlignet med normalthørende personer (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004; Kramer et al., 2006). Når vedkommende er tappet for energi kan ytterligere påkjenninger bli for mye for den enkelte å håndtere, noe som kan lede til at man blir utbrent. Et resultat av dette kan være å bli sykemeldt, noe som flere av informantene var, eller hadde vært i ulik grad.

Andre situasjoner informantene nevnte som utfordrende, var tilfeller der kollegaer ikke hadde tatt hensyn etter oppfordring. Disse negative episodene kan ha en betydning for hvorvidt man vil be kollegaer om å ta hensyn ved en senere anledning, da enkelte blir lei av å stadig måtte påminne andre om hørselstapet. Imidlertid oppga informantene at kollegaer flest tok hensyn, men at det var gjennomgående at de glemte det, noe som også Kvam og Tingvold (2004) fant i sin studie. Det at kollegaer som er informert om informantenes kommunikasjonsbehov, likevel ofte glemmer å ta hensyn til hørselstapet til informantene, kan henge sammen med at det er en skjult vanske (Gullacksen, 2002).

Videre kan det også henge sammen med at informantene i mer eller mindre grad prøvde å kompensere for hørselstapet. Flere informanter nevnte at de ba kollegaer om å gjenta, men ga etter hvert opp, fordi de ikke ville oppfattes som masete eller klagete. Noen nevnte også at de ikke ville skille seg ut. Det å stadig måtte gjenta at man har et hørselstap kan også oppleves

som sårt for enkelte, og derfor utgjøre en belastning. Ved å unngå å skille seg ut kan personen opprettholde sin sosiale identitet (Goffman, 1963). Når man lar være å si ifra og be kollegaer om å gjenta, kan denne resignasjonen gjøre det desto vanskeligere å bli tatt hensyn til, da hensynet avhenger av at kollegaer og ledere får informasjon om hensiktsmessig kommunikasjon.

Enkelte informanter nevnte at de til tider ble ansett som innesluttete eller overlegne, da de ikke fikk med seg alle henvendelser fra kollegaer. Noen opplevde at andre ble irriterte og frustrerte når informanten stadig misforstod, eller brukte lengre tid på å oppfatte. Dette kan gjøre det vanskelig å bygge og opprettholde relasjoner på arbeidsplassen, når det stadig oppstår misforståelser. Imidlertid ser disse episodene ut til å ha en sammenheng med kollegaenes mangel på forståelse for hørselstapets konsekvenser, for eksempel dersom kollegaer uttrykker at de ikke trenger å bruke mikrofon fordi de har en stemme som bærer. Tidligere undersøkelse viser at det er lite kunnskap om hørselstap og dets konsekvenser i samfunnet generelt (Gullacksen, 2002). Informantenes beskrivelser av episoder med mangel på hensyn underbygger disse funnene.

Sosiale arrangementer i regi av jobben ble av flere trukket frem som utfordrende kommunikasjonsarenaer. Flere informanter beskrev begrenset utbytte av å delta på disse arrangementene, da lytteforholdene ofte er ugunstige for personer med nedsatt hørsel.

På en side kan begrenset deltakelse på sosiale arrangementer ha en betydning for relasjonene man har til kollegaene sine, ved at man ikke får de samme forutsetningene til å knytte bånd og bli kjent. På en annen side kan deltakelse på sosiale arrangementer gjøre at informantene blir enda mer slitne og ikke får hentet seg inn, og dermed føre til en forverret totalbelastning.

Det kan virke som at utvalget så fordelene med å være åpen om hørselstapet, etter å ha fått kunnskap om hørsel og konsekvenser av hørselstap, men flere beskrev også utfordringer knyttet til åpenhet. Det fremstod som at utfordringer knyttet til åpenhet hadde ulike årsaker. En av årsakene var at det fremstod som at informantene la ulik betydning i begrepet åpenhet. De fleste oppga at de var åpne om hørselstapet på arbeidsplassen. Imidlertid fremstod det som at de i ulik grad hadde vært detaljerte i sine forklaringer til kollegaer og ledere, noe som kan vise tilbake til deres egen mangel på kunnskap om eget hørselstap. Det kan virke som enkelte hadde hatt en oppfatning om at det er nok at medarbeiderne vet at de hører dårlig, uten videre å gå inn på konsekvensene av dette. En informant så ut til å få en aha-opplevelse i løpet av

intervjuet der hun først hevdet å være åpen, for så å stille spørsmål ved egen åpenhet senere i intervjuet. Dersom enkelte informanter tenker at de har sagt ifra om hørselstapet til ledere og kollegaer, men ikke får det hensynet de selv mener de har bedt om, kan dette oppleves frustrerende. Tydelighet rundt egne kommunikasjonsbehov vil derfor være viktig for å bli tatt hensyn til, også fordi personer med nedsatt hørsel vil oppleve ulike behov grunnet ulike typer hørselstap.

En annen årsak til hvorfor det kan være utfordrende å være åpen, er at enkelte informanter fryktet at åpenhet kunne lede til negative konsekvenser for deres arbeidssituasjon. En informant beskrev at hun ikke våget å fortelle hvordan hørselstapet ville prege arbeide hennes under et jobbintervju, i frykt for ikke å bli ansatt. Informanten vurderte at ulempene ved å fortelle om hørselstapet var større enn fordelene, som i Southall et al. (2011) sin undersøkelse blir trukket frem som avgjørende for om personen med nedsatt hørsel er åpen om hørselstapet. Hun opplevde i ettertid at det ble vanskelig å forklare lederen hvordan hørselstapet preget henne, da hun i utgangspunktet ikke hadde vært åpen om hørselstapet ved ansettelsen. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven (2013) har som hensikt å forhindre at personer med nedsatt hørsel blir diskriminert på bakgrunn av deres funksjonsnedsettelse. Kjennskap til denne loven kan kanskje bidra til at arbeidssøkere i en liknende situasjon vil være tryggere, og dermed fortelle om sitt hørselstap. Sårbarhet knyttet til hørselstapet kan også bidra til å gjøre det vanskelig å være åpen om hørselstapet på arbeidsplassen. Dessuten kan det være utfordrende å vurdere i hvilke situasjoner det er hensiktsmessig å fortelle kollegaer om hørselstapet. Dette kan også betegnes som en evaluering av situasjonen, som tidligere nevnt (Southall et al., 2011). Dersom man har kollegaer man kun samhandler med et par timer i uken på et fellesmøte, kan det være unaturlig å forklare kollegaer enkeltvis om eget hørselstap og kommunikasjonsbehov.

Det ser ut til å være en sammenheng mellom grad av åpenhet og opplevd forståelse og tilrettelegging på jobben. Informanten som hadde fått mest tilrettelegging var også den som fremstod som den mest åpne, og mest kunnskapsrike med tanke på hørselstap. Hun forklarte kollegaer og ledere i detalj hvilke konsekvenser hørselstapet hadde for henne, og hvilke behov hun hadde i jobbsammenheng. På en annen side fremstod det som at informantene som i mindre grad hadde vært åpne, strevde med å få forståelse hos lederen for sine tilretteleggingsbehov, og enkelte hadde vært nødt til å kjempe for å få tilrettelagt arbeidssituasjonen. En av informantene som hadde flere negative erfaringer fra tidligere

arbeidsplasser, var lite åpen om sitt hørselstap i forholdet til nåværende leder. Hun beskrev også at lederen utviste en mangel på forståelse for hørselstapet og dets konsekvenser for henne, noe som bidro til at de hadde en anstrengt relasjon. Dersom hun hadde vært tydeligere og mer åpen om hørselstapet kan det tenkes at lederen hadde hatt mer forståelse for hennes utfordringer, og at forholdet hadde vært annerledes.

Sett i lys av disse beskrivelsene fremstår det for det første som at åpenhet fordrer tilstrekkelig kunnskap om konsekvenser av eget hørselstap. For det andre fremstår åpenhet som vesentlig for å kunne spre denne kunnskapen, og dermed øke forståelsen blant kollegaer og ledere, noe Lorentsen og Berge (2003) også fant i sin undersøkelse. Kollegaer og ledere er avhengig av å få informasjon for å kunne ta hensyn til personen med nedsatt hørsel. Likeledes vil åpenhet kunne overføre ansvar fra arbeidstakeren med nedsatt hørsel til arbeidsgiveren, da arbeidsgiver må være klar over hørselstapets konsekvenser før vedkommende kan tilrettelegge for det.

5.2 Hvordan mestrer personer med nedsatt hørsel utfordringene de opplever i arbeidslivet?

Variasjon i bruk av mestringsstrategier kan tenkes å ha en sammenheng med hvilken grad av bevissthet og kunnskap informantene har knyttet til eget hørselstap. En av informantene som fremstod som svært bevisst, beskrev at hun var åpen om konsekvensene av hørselstapet på arbeidsplassen. Hun beskrev for eksempel at hun fortalte kollegaer om sine behov i situasjoner der det var nødvendig. Dette kan ha bidratt til at denne informantene opplevde mer forståelse, og at hennes behov i større grad ble møtt. Det fremstår også som hun hadde flere mestringsstrategier som hun vekslet mellom. Sett i lys av Lazarus og Folkmans (1984) teori om mestringsstrategier viser dette til en kompleksitet i hennes bruk av mestringsstrategier. Ved å veksle mellom strategier kan det tenkes at man kan evaluere nytten av de ulike strategiene benyttet i ulike situasjoner. Dette kan bidra til en fleksibilitet i bruken av strategiene, da man vil kunne vurdere hvilke strategier som vil være mest hensiktsmessige i gitte situasjoner (Lazarus & Folkman, 1984).

Utvalget som helhet viste i stor grad til bruk av kommunikasjonsstrategier for å oppfatte, og bruk av unngåelsesstrategier både for å opprettholde sosial identitet, eller for å hvile, få arbeide uforstyrret og på den måten unngå ytterligere påkjenning. Både

kommunikasjonsstrategier og unngåelsesstrategier kan betegnes som noe informantene gjorde for å kompensere for hørselstapet. Det kan tenkes at informantene kunne opplevd å bli tatt mer hensyn til dersom de hadde vært tydeligere på egne behov, istedenfor å selv kompensere for hørselstapet. Bruken av flere eller andre mestringsstrategier kunne dermed lede til mindre energibruk for den enkelte. Det kan virke som om mer kunnskap og bevissthet om eget hørselstap kan føre til flere mestringsstrategier som kan virke mer hensiktsmessige på sikt. Det fremstod som at begrenset bruk av åpenhet som strategi kan ha sammenheng med at informantene ikke ønsket å skille seg ut. Enkelte kan tenke at ved å være åpen om hørselstapet, og ved å be andre om å ta hensyn, sender man et signal om at noe ved en selv er annerledes. På den måten stiller man seg selv i en situasjon der man potensielt kan bli stigmatisert (Southall, 2011).

Grunnet frykt for å dumme seg ut vegret enkelte seg fra å ta del i formelle og uformelle samtaler på arbeidsplassen. Ved å ikke delta, eller ved å gå tidligere fra lunsjen kan personen med nedsatt hørsel gå glipp av både sosial og faglig prat. På den ene siden vil dette innebære at personen med nedsatt hørsel kan få tid for seg selv til å hente seg inn, da lunsj sammen med kollegaer i støyende omgivelser ikke vil oppleves som en pause på samme måte som for normalthørende personer. På den andre siden kan begrenset deltakelse i sosiale og faglige samtaler, tenkes å svekke den enkeltes innflytelse på arbeidsplassen, på lang sikt. Ved å oppleve en begrenset påvirkningskraft, i forhold til felles avgjørelser på arbeidsplassen, kan dette oppleves som en mangel på kontroll over egen arbeidssituasjon, noe som tidligere nevnt kan svekke trivselen på arbeidsplassen (Lorentsen & Berge, 2003).

To informanter nevnte sosial støtte som viktig for mestringsstrategien av deres arbeidshverdag. Begge hadde en kollega som fungerte som deres allierte i møter og diskusjoner. Denne kollegaen kunne de stille oppklarende spørsmål til dersom de ikke oppfattet alt som ble diskutert i ulike møtesituasjoner. Dette kan bidra til at personen med nedsatt hørsel i større grad kan senke skuldrene, og dermed bruker mindre energi på å oppfatte, noe som igjen kan lede til at de har mer energi til andre arbeidsoppgaver. En av informantene fortalte også at dette var hennes nærmeste kollega, og at de to ofte spiste lunsj sammen. Her fungerte også den allierte som et sosialt bindeledd, da informanten helst ikke ønsket å spise lunsj i kantinen med resten av kollegaene på grunn av vanskelige lytteforhold.

En annen måte å få sosial støtte på kan være gjennom å møte andre personer i liknende situasjon som de selv, og enkelte informanter poengterte at de hadde hatt et stort utbytte av å

møte likesinnede. Ved å utveksle erfaringer med personer i lignende situasjon som informantene selv, hadde de fått mye ny kunnskap, og også opplevd støtte og forståelse for egen situasjon. Opplevelse av anerkjennelse for utfordringene man møter, kan være et positivt bidrag for den enkeltes aksept for egen situasjon (Wänström et al., 2014).

Erfaringsutvekslingen kan også gi den enkelte råd til hvordan å mestre sin egen arbeidssituasjon.

5.3 Hvilke behov opplever personer med nedsatt hørsel for å mestre arbeidshverdagen?

Sett i lys av informantenes uttalelser fremstod det som at utvalget hadde flere ulike behov.

Disse behovene innebar både økt kunnskap om egen hørsel, mer oppfølging etter tilpassing av apparater, rettigheter og tilrettelegging, samt at kollegaer og ledere fikk mer innsikt i konsekvensene av nedsatt hørsel.

Det fremstod som at flere informanter hadde hatt lite kunnskap om hørsel, og lite bevissthet knyttet til konsekvensene av eget hørselstap, inntil nylig. Derfor fremstod kunnskap om eget hørselstap som noe som tidligere hadde vært et stort behov, selv om ikke alle hadde vært bevisste dette behovet. Det var et gjennomgående trekk blant informantene at de savnet informasjon fra hjelpeinstansene. Videre hadde ikke informantene forstått at hørselstapet hadde en betydning for deres energibruk og kroppslige plager, og at det var derfor de var så slitne. Disse ga uttrykk for at de savnet denne typen informasjon ved apparattilpassingen, eller i samtale med sin fastlege. Det fremstod som at flere hadde nådd et punkt hvor de var tappet for energi, etter å ha presset seg for hardt. For enkelte informanter førte dette til sykefravær, og i noen tilfeller også utbrenthet, selv om informantene påpekte at det har vært en kombinasjon av flere forhold som forårsaket dette. Dersom de hadde fått informasjon om sammenhengen mellom kompenseringen de gjør på grunn av hørselstapet og kroppslige plager, kunne de i større grad tatt hensyn til kroppens signaler og sitt behov for å hente seg inn. Denne informasjonen kunne bidratt til å forebygge sykefravær og utbrenthet. Dersom personer med nedsatt hørsel får informasjon og veiledning fra fagpersoner kan dette på en side bidra til at den enkelte opplever en forståelse, og en anerkjennelse, for de utfordringene hørselstapet innebærer for dem (Rogers, 1990). Uten denne typen forståelse og anerkjennelse kan det tenkes at vedkommende på en annen side får en opplevelse av at situasjonen ikke kan

endres, og at disse utfordringene er av mindre betydning. Opplevelsen av at situasjonen er uforanderlig kan lede til en stagnasjon i prosessen mot å akseptere eget hørseltap. Personen med nedsatt hørsel kan da legge ansvaret for å kompensere for kommunikasjonsutfordringene på seg selv, fremfor å be andre om å ta hensyn.

Mangel på oppfølging etter tilpassing av apparat fremstod også som en gjennomgående tendens blant informantene. En informant beskrev at en misforståelse angående bruken av apparatet, ledet til at det ble liggende i en skuff i flere år. Dersom hun hadde fått veiledning angående bruken, og tilvenningen som kreves for å få et godt utbytte av apparatet, kunne muligens flere negative opplevelser vært forhindret, og hun kunne brukt mindre energi på å oppfatte ved å benytte seg av apparatene. I henhold til Norsk standard for høreapparatformidling (2010) skal brukerne gis tilstrekkelig informasjon for å tilrettelegge for optimalt utbytte av apparatene, samt få en forståelse for konsekvensene av sitt eget hørselstap. Dette stemmer ikke overens med informantens beskrivelser av sine opplevelser med høreapparatformidlerne, og vitner om behov for en bedre kunnskapsformidling i hjelpeapparatet i dag.

Flertallet av informantene nevnte også at de opplevde at informasjon om hørselsveiledning, tilrettelegging, rettigheter samt hvor de kunne henvende seg for å få hjelp med disse forholdene, var lite tilgjengelig. I rapporten «Å høre og bli hørt» (2007) trekkes de samme savnene og manglene frem. Videre fremstår det som at mangel på informasjon har hatt en betydning for enkelte informanters hjelpesøkende atferd på arbeidsplassen, fordi de ikke har visst hva de skal be om. Dette ser ut til å være noe av årsaken til hvorfor enkelte av informantene i liten grad har fått tilrettelegging på arbeidsplassen.

Flere av informantene i utvalget hadde kun vært i kontakt med fastlege, øre-nese-hals-lege og audiograf, og hadde ikke blitt henvist videre til andre instanser etter tilpasning av apparater. Ifølge Norsk standard for høreapparattilpassing (2010) er audiografer og andre som driver høreapparattilpassing etisk forpliktet til å henvise til andre instanser i tilfeller der det er behov for det. Enkelte informanter sier at de selv måtte lete fram informasjon om egne rettigheter og hjelpeinstanser, da flere opplevde at de hadde fått lite informasjon og veiledning ved apparattilpassingen. I dagens informasjonssamfunn kan det hos enkelte foreligge en tanke om at folk flest innhenter informasjon på internett. Dersom man har nok med å holde hodet over vannet, kan det imidlertid være svært krevende å sette seg inn i denne typen informasjon på egen hånd. Samtlige informanter i utvalget nevnte at de følte seg slitne, og mange sa at de

tidligere ofte hadde vært svært slitne, og enkelte direkte utbrent. Det kan derfor være behov for aktiv veiledning av personer med nedsatt hørsel i yrkesaktiv alder.

Informantenes egen kunnskap om hørselstap så ut til å ha betydning for i hvilken grad de formidlet sine behov, som videre hadde betydning for hensynet og tilretteleggingen de fikk på arbeidsplassen. Informanten som fremstod som den mest kunnskapsrike beskrev en del motgang i møte med hjelpeinstanser, men samtidig fortalte hun også at hun hadde hatt positive erfaringer med enkeltpersoner, hvor hun hadde fått mye informasjon. Hun påpekte viktigheten av denne informasjonen for å forstå sin egen situasjon, forklare den for andre og for å kunne ta tak i egne utfordringer. Med bakgrunn i dette kan det se ut til at økt kunnskap om hørsel kan bidra til økt selvtillit hos enkelte personer med nedsatt hørsel. Videre kan dette bidra til at man er tryggere og står sterkere når man skal formidle egne behov, det være seg kommunikasjonshensyn, behov for tilrettelegging samt i møte med hjelpeinstanser. Trygghet blir av Lorentsen and Berge (2003) trukket frem som viktig for å kunne formidle behov på arbeidsplassen, og kunnskapen er videre en forutsetning, for å vite hva man skal be om.

Mangel på forståelse fra kollegaer, som flere informanter beskrev, kan i noe grad vise tilbake til at informantene ikke hadde hatt kunnskap om konsekvenser av eget hørselstap, eller hadde vært tydelige nok i formidlingen av egne behov på arbeidsplassen. Kollegaer og ledelse er avhengige av å bli informert for å kunne få en forståelse for personene med nedsatt hørsels utfordringer på arbeidsplassen, og for å kunne vise hensyn. Denne informasjonen er også vesentlig for at ledelsen skal kunne innhente kunnskap eller hjelp for å tilrettelegge for arbeidstakeren med nedsatt hørsel. For å spre kunnskap om hørselstap på arbeidsplassen ytret en informant et ønske om et informasjonsmøte. Hun foreslo at en fagperson kunne besøke arbeidsplassen og informere om hvordan det er å ha et hørselstap. På denne måten ville alle kollegaene få den samme informasjonen, og personen med nedsatt hørsel ville slippe belastningen det kan innebære å gå til hver enkelt og fortelle om hørselstapet. Ytterligere kan det tenkes at det faktum at man kaller inn til et slikt møte viser til alvorret i de utfordringene personer med nedsatt hørsel møter på arbeidsplassen, og videre understreker behovet for hensyn.

To av informantene beskrev et åpent forhold til nærmeste leder der ledelsen virket svært villig til å tilrettelegge for sine arbeidstakere. Ledelsen ventet imidlertid på at informantene skulle avklare hvilke tilretteleggingsbehov de hadde. En annen informant nevnte flere perioder med sykefravær, og at hun hadde blitt utbrent på et tidspunkt. Det hadde ikke blitt iverksatt noen

form for tilrettelegging for denne informanten, og verken hun eller ledelsen visste hva de kunne gjøre for å bedre arbeidssituasjonen hennes. Dersom denne informanten og hennes ledere hadde hatt mer kunnskap om hørsel, og mulige tilretteleggingstiltak, kan det tenkes at situasjonen i noe grad kunne vært avhjulpet. På den ene siden er arbeidsgivere avhengig av at arbeidstakere med nedsatt hørsel er tydelige om sine egne behov, for å få kunnskap om hva denne tilretteleggingen skal innebære. På en annen side har arbeidsgivere ifølge Arbeidsmiljøloven (2005) §4-6 en plikt til å tilrettelegge for arbeidstakere med redusert arbeidsevne. Med kunnskap om at den ansatte hadde vansker med hørselen bør også ansvaret til å ta initiativ, ved å innhente informasjon eller snakke med informanten om eventuelle løsninger som kunne avhjelpe arbeidshverdagen, også ligge hos arbeidsgiver. Med tanke på ulike tilbud som NAVs tilretteleggingsgaranti og inkluderingstilskudd, kan man undre seg over hvorfor enkelte arbeidsgivere ikke har tatt dette initiativet. NAVs tilretteleggingsgaranti innebærer blant annet veiledning og regelmessig oppfølging av både arbeidsgiver og arbeidstaker, og vil dekke eventuelle utgifter arbeidsgiver har knyttet til tilretteleggingstiltak (NAV, 2016a). Det kan tenkes at enkelte arbeidsgivere ikke har tatt initiativ fordi de ikke har forstått omfanget av hørselstapet, og i hvilken grad hørselstapet har betydning for informantenes arbeidssituasjon. Flere informanter savnet et initiativ fra leder og ønsket at lederen hadde gått i dialog med den ansatte for å forsøke og finne ut av hvilke utfordringer og behov den enkelte hadde, og videre forsøke å gjøre noe med situasjonen.

Tilretteleggingstiltak flere av informantene trakk frem som positive innebar blant annet muligheten til å trekke seg tilbake og hente seg inn. Det kan fremstå som at behovet for å hvile er viktig for informantene, da flere uttrykte et behov for å kunne ta pauser underveis i arbeidsdagen. Tiltak for å begrense energibruk kan for eksempel være å få tildelt enkelte arbeidsoppgaver som krever mindre kommunikatív samhandling, eller ved å jobbe avskjermet fra støyende omgivelser, når dette er mulig. For arbeidstakere som opplever at de trenger å redusere arbeidsmengden, kan varig lønnskudd være et potensielt tiltak (NAV, 2016c).

En informant fremhevet betydningen av supplerende tekniske hjelpemidler, som samtaleforsterkere, som essensielt for hennes mestring i jobbsammenheng. Denne personen var den eneste som benyttet seg av supplerende tekniske hjelpemidler, og flere informanter savnet informasjon om slike hjelpemidler. I henhold til Norsk standard for høreapparattilpassing (2010) skal personer med nedsatt hørsel få informasjon om andre tekniske hjelpemidler når de får apparater tilpasset hos apparatformidlerne. Det kan dermed se

ut til at det ikke er overensstemmelse med det høreapparatformidleren er etisk bundet til å informere om, og opplevelsene informantene i utvalget beskriver. Tilpassing av informantenes arbeidssituasjon, via supplerende tekniske hjelpemidler, eller andre arbeidsoppgaver, kan bidra til å økt opplevd trygghet på arbeidsplassen. Dette kan igjen lede til at økt grad av kontroll fordi man oftere oppfatter det som blir sagt. Videre kan dette redusere engstelse knyttet til utfordrende kommunikasjonssituasjoner.

5.4 Konklusjon

Formålet med dette prosjektet har vært å belyse enkeltpersoners opplevelser med nedsatt hørsel i arbeidslivet. Med bakgrunn i et konstruktivistisk ståsted, og videre med en fenomenologisk inspirert tilnærming har individenes egne beskrivelser vært utgangspunktet for prosjektet.

I dette kapittelet blir først problemstillingen besvart ved å oppsummere funnene. Og avslutningsvis blir forslag til forbedringer i formidlingen av informasjon hos hjelpeinstanser diskutert.

Prosjektets problemstilling med underliggende forskningsspørsmål er som følger:

«Hva kjennetegner opplevelsene personer med nedsatt hørsel har i arbeidslivet?»

For å konkretisere og avgrense problemstillingen, ble følgende forskningsspørsmål formulert.

- *Hvilke situasjoner er spesielt utfordrende for personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet?*
- *Hvordan mestrer personer med nedsatt hørsel utfordringene de opplever i arbeidslivet?*
- *Hvilke behov opplever personer med nedsatt hørsel for å mestre arbeidshverdagen?*

Funnene viser at kommunikasjonssituasjoner er de mest utfordrende situasjonene informantene opplevde på arbeidsplassen. Som konsekvens av utfordrende kommunikasjonssituasjoner opplevde samtlige informanter misforståelser, som fremstod som en belastning for informantene. Situasjoner der kollegaer ikke viste hensyn etter anmodning

fra kollegaen med nedsatt hørsel, bidro også til utfordringene. Som følge av kompenseringen informantene måtte gjøre for å oppfatte, nevnte samtlige noe grad av fysiske plager. Som en kombinasjon av hørselstapet og andre omkringliggende forhold beskrev flere at de på et tidspunkt hadde vært utbrent, og noen har hatt perioder med sykefravær. Åpenhet kunne bidratt til å avhjelpe situasjonen ved at personene med nedsatt hørsel kunne fått mer forståelse, og i større grad blitt tatt hensyn til. Imidlertid kan åpenhet være utfordrende, blant annet dersom personen med nedsatt hørsel mangler kunnskap om eget hørselstap, og strever med å formidle sine utfordringer til sine kollegaer og ledere.

Med hensyn til informantenes bruk av mestringsstrategier viste funnene at informantene i større grad benyttet seg av strategier som innebar å kompensere for hørselstapet, fremfor å be andre om hensyn. Dette kan henge sammen med at flere informanter kviet seg for å skille seg ut, noe som videre kan ha en sammenheng med frykt for å bli stigmatisert. Videre fremstod det som at grad av kunnskap om eget hørselstap hadde betydning for bruken av mestringsstrategier. Mer kunnskap kan innebære et større repertoar av strategier, som videre kan bidra til en kompleksitet og fleksibilitet i bruken av strategiene, fordi man har mulighet til å veksle mellom disse ved behov.

Kunnskap om eget hørselstap fremstår som det mest grunnleggende behovet informantene opplever, da kunnskap ser ut til å ha betydning for informantenes hjelpesøkende atferd, og videre hvilken hjelp de får. Kunnskapen fremstår som avgjørende for å vite hva man skal be om. Videre ser kunnskapen ut til å ha betydning for personene med nedsatt hørsels egen trygghet til å informere om egne behov, knyttet til tilrettelegging og hensyn fra andre, samt i hvilken grad man henvender seg til hjelpeinstanser. Det kom frem av resultatene at informantene som gruppe hadde liten kjennskap til hjelpeinstanser, rettigheter og andre ordninger rettet mot yrkesaktive personer med nedsatt hørsel.

Behovet for denne kunnskapen var noe flere informanter lenge hadde savnet. Dette kan si noe om at det ikke formidles tilstrekkelig informasjon om hørselstap fra hjelpeinstanser til brukerne. Videre fremstår det som at det er en mangel på opplæring og oppfølging hos enkelte apparatformidlere, og muligens mangel på videre henvisning til andre hjelpeinstanser. Mangel på informasjon og opplæring i bruk av apparater har påvirket enkelte informanternes utbytte og bruk av apparatet, noe som er uheldig, da bruk av apparater kunne ha avhjulpet utfordrende kommunikasjonssituasjoner på arbeidsplassen. Videre kunne disse utfordrende kommunikasjonssituasjonene blitt avhjulpet, ved for eksempel bruk av tekniske hjelpemidler

som samtaleforsterker, lydutjevningssanlegg, eller utbedring av arbeidsplassen for å bedre lytteforhold.

Resultatene viser også at det er behov for at kollegaer og ledere får grunnleggende informasjon om hvilke utfordringer hørselstapet kan innebære. Gjennom denne informasjonen kan de få innsikt i hvordan de på en hensiktsmessig måte kan avhjelpe kollegaens utfordringer og fungere som støttespillere for kollegaen med nedsatt hørsel.

Med tanker på at informantene hadde liten kjennskap til rettigheter, ordninger og hjelpeinstanser, kan det fremstå som at informasjonen ikke når ut til alle brukere, eller også at det forekommer en mangel på henvisninger videre til andre instanser. Av den grunn er det viktig at apparatformidlerne er klar over at de kan være en av få instanser brukergruppen møter, enten fordi brukerne ikke er klare over hvilke tilbud som finnes eller hvilke behov de har. Derfor er det avgjørende at apparatformidlerne gir den grunnleggende informasjonen som brukerne behøver for å mestre sin arbeidshverdag, eller henviser til andre instanser som kan bidra med denne typen informasjon, eller ved behov informasjon om hjelpemidler. Det kan fremstå som at det ikke er noen systematisk formidling av denne type informasjon, noe som også tidligere undersøkelser viser (Helsedepartementet og Sosialdepartementet, 2002; Sosial- og helsedirektoratet, 2007).

Systematisk formidling av skriftlig informasjon om det å ha hørselstap i arbeidslivet kan være en måte å formidle denne kunnskapen på. Et forslag til tiltak er formidling av en brosjyre der informasjon om ulike tilbud, ordninger, rettigheter og hjelpeinstanser, står oppført. Denne brosjyren kan formidles av fastlege og apparatformidler til personer med nedsatt hørsel i yrkesaktiv alder. Videre kan enkelte brukere ha behov for aktiv veiledning. Et automatisk tilbud om en veiledningstime etter tilpassing av apparater ville vært hensiktsmessig, noe som Norsk standard for høreapparatformidling (2010) legger til grunn som et etisk krav for høreapparatformidlerne i Norge. For arbeidstakeren med nedsatt hørsel vil det være viktig at hjelpen når ut så fort som mulig for å forebygge misforståelser knyttet til bruk av apparater, overbelastning og som mulige konsekvenser av dette, sykefravær og utbrenthet.

Etter oppfølging hos apparatformidler kan henvisning til en audiopedagog være aktuelt dersom brukeren har ytterligere behov. Ved å bli henvist til en audiopedagog, kan brukeren i dialog med audiopedagogen vurdere hvilke behov den enkelte har. Ut ifra denne vurderingen

kan den enkelte få veiledning, og informasjon om hvilke tilbud, ordninger og hjelpeinstanser som retter seg mot yrkesaktive personer med nedsatt hørsel.

Iverksetting av tilretteleggingstiltak kan bidra til at personer med nedsatt hørsel ikke behøver å kompensere i like stor grad. Dette kunne begrenset anstrengelsen som førte til fysiske plager og utmattelse. Videre kunne dette motvirket langtidssykefravær, som ifølge tidligere undersøkelser er mer utbredt blant personer med nedsatt hørsel enn i befolkningen forøvrig (Eide & Gundersen, 2004). Da yrkesaktive personer med nedsatt hørsel antar å være en gruppe i vekst, vil det være viktig at det blir satt inn tiltak for å motvirke at personer med nedsatt hørsel blir sykemeldt, eller faller utenfor arbeidslivet. Ser vi dette i et samfunnsøkonomisk perspektiv vil gevinsten av å beholde personer med nedsatt hørsel i jobb være større, enn utgiftene som tilretteleggingen og hjelpen gruppen behøver innebærer (Clausen, 2003). I lys av resultatene kan det fremstå som at det må settes inn flere tiltak for å nå målet om høyest mulig grad av sysselsetting og inkludering av personer med nedsatt hørsel i arbeidslivet (IA-avtalen, 2014-2018; St. meld 8, 1998; St. meld 9, 2006).

Litteraturliste

- Adrion, Christine, Fischer, Carolin Simone, Wagner, Judith, Gürkov, Robert, Mansmann, Ulrich, & Strupp, Michael. (2016). Efficacy and safety of betahistine treatment in patients with Meniere's disease: primary results of a long term, multicentre, double blind, randomised, placebo controlled, dose defining trial (BEMED trial). *BMJ (Clinical research ed.)*, 352, h6816. doi: 10.1136/bmj.h6816
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition (DSM-5®)*. Washington, D.C.: American Psychiatric Publishing.
- Andenæs, Agnes. (2000). Generalisering: Om ringvirkninger og gjenbruk av resultater fra en kvalitativ undersøkelse. I Hanne Haavind (Red.), *Kjønn og fortolkende metode : metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2014-2018). *Intensjonsavtalen for et mer inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen)*. Oslo.
- Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv*. Lastet ned 16.05.2016 fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62#KAPITTEL_4
- Arbeidstilsynet. (2013, 03.2013). Veiledning om organisering og tilrettelegging av arbeidet - fulltekst. Lastet ned 16.05.2016 fra <http://www.arbeidstilsynet.no/artikkel.html?tid=78877>
- Backenroth-Ohsako, G. A. M., Wennberg, P., & Klinteberg, B.A. (2003). Personality and work life: A comparison between hearing-impaired persons and a normal-hearing population. *Social Behavior and Personality*, 31(2), 191-204. Lastet ned 18.04.2016 fra <http://search.proquest.com/docview/209873874?accountid=14699>
- Clausen, Thomas. (2003). Når hørselen svigter. Om konsekvenserne af hørenedssettelse i arbeidslivet, uddannelsessystemet og for den personlige velfærd. Lastet ned 07.09.2015 fra <http://www.sfi.dk/publikationer/naar-hoerelsen-svigter-9128/>

- Cohen, Louis, Manion, Lawrence, & Morrison, Keith. (2011). *Research methods in education* (7 utg.). London: Routledge.
- Dalen, Monica. (2011). *Intervju som forskningsmetode : en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Denzin, Norman K. , & Lincoln, Yvonna S. (Red.). (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4 utg.). Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven. (2013). *Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne*. Lastet ned 16.05.2016 fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61/KAPITTEL_2#KAPITTEL_2.
- Eide, A. H. , & Gundersen, T. (2004). Hørselshemmede og arbeid. 54. Lastet ned 07.09.2015 fra <http://www.sintef.no/publikasjon/Download/?pubid=SINTEF+A6245>
- Falkenberg, Eva-Signe. (2007). Holistic Aural Rehabilitation: a Challenge. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 9(2), 78-90. doi: 10.1080/15017410701201329
- Falkenberg, Eva-Signe, & Kvam, Marit Hoem. (2008). Hørselshemning og audiopedagogikk i et tverrfaglig perspektiv. I Edvard Befring & Reidun Tangen (Red.), *Spesialpedagogikk* (s. 346-371). Oslo: Cappelen akademisk forlag.
- Fellinger, J., Holzinger, D., Gerich, J., & Goldberg, D. (2007). Mental distress and quality of life in the hard of hearing. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 115(3), 243-245. doi: 10.1111/j.1600-0447.2006.00976.x
- Fetterman, Bruce L., & Domico, Elizabeth H. (2002). Speech Recognition in Background Noise of Cochlear Implant Patients. *Otolaryngology -- Head and Neck Surgery*, 126(3), 257-263. doi: 10.1067/mhn.2002.123044

- Folketrygdloven. (1997). *Lov om folketrygd* Lastet ned 16.05.2016 fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-02-28-19?q=folketrygdloven>.
- Folkman, Susan, Lazarus, Richard S., Dunkel-Schetter, Christine, DeLongis, Anita, Gruen, Rand J., & Sarason, Irwin G. (1986). Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003. doi: 10.1037/0022-3514.50.5.992
- Gall, Meredith D., Gall, Joyce P., & Borg, Walter R. (2007). *Educational research : an introduction* (8 utg.). Boston, Mass: Allyn and Bacon.
- Gellerstedt, Lotta Coniavitis, & Danermark, Berth. (2004). Hearing impairment, working life conditions, and gender. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 6(3), 225-245. doi: 10.1080/15017410409512654
- Giorgi, Amedeo. (1985). Sketch of a Psychological Phenomenological Method. I Amedeo Giorgi (Red.), *Phenomenology and psychological research: essays*. Pittsburgh, Pa: Duquesne University Press.
- Goffman, Erving. (1963). *Stigma*. Hammondsworth: Penguin.
- Gullacksen, Ann-Christine. (2002). *När hörseln sviktar : om livsomställning och rehabilitering*. Malmö: Harec, Centrum för handikapp-och rehabiliteringsforskning.
- Gundersen, Tonje, & Lippestad, Jan. (2000). Helhetlig rehabiliteringstilbud til hørselshemmede : Delrapport 1 : Kartlegging av dagens situasjon (Vol. Delrapport 1). Trondheim: SINTEF, Unimed, NIS ledelse, organisasjon og samhandling.
- Hallberg, Lillemor RM, & Jansson, Gunilla. (1996). Women with noise-induced hearing loss: an invisible group? *British journal of audiology*, 30(5), 340-345. Lastet ned 05.04.2016 fra <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0029916040&origin=resultslist&sort=plf-f&cite=2-s2.0-0029916040&src=s&imp=t&sid=8568B90C19B73B7B0DB63D620919E56D.aqHV0EoE4xIIF3hgVWgA%3a20&sot=cite&sdt=a&sl=0&recordRank=>

Halvorsen, Knut. (2014). *Velferd : fra idé til politikk for et godt samfunn*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Helgelandssykehuset. (2014). Kommunale hørselskontakter. Lastet ned 19.05.2016 fra <http://www.helgelandssykehuset.no/horselssentral/kommunale-horselskontakter-article45417-17160.html>

Helsedepartementet og Sosialdepartementet. (2002). *Et helhetlig rehabiliteringstilbud til hørselshemmede : plan for utvikling og organisering av tjenestetilbudet*. Oslo: Helsedepartementet Sosialdepartementet.

Hétu, R. (1996). The stigma attached to hearing impairment. *Scandinavian audiology. Supplementum*, 43, 12.

Hétu, R., Riverin, L., Getty, L., Lalande, N. M., & St-cyr, C. (1990). The reluctance to acknowledge hearing difficulties among hearing-impaired workers. *British Journal of Audiology*, 24(4), 265-276. doi: 10.3109/03005369009076565

HLF. (2015). Om HLF. Lastet ned 18.10.2015 fra [https://www.hlf.no/kontakt-hlf/om-hlf/?_t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&_t_q=HLF+\(H%C3%B8rselshe mmedes+Landsforbund\)+opplyser+at+ca.+700.000+personer+i+Norge+har+en+h%C3%B8rselsnedsettelse+\(mars+2015\)&_t_tags=language%3ano%2csiteid%3a5e5a0c5e-602a-4a36-b1a2-056541a30f2f&_t_ip=10.2.0.40&_t_hit.id=HLF_Internet_Models_Pages_ArticlePage/_0d21bf10-f881-49ab-87a3-e6343e9aa139_no&_t_hit.pos=1](https://www.hlf.no/kontakt-hlf/om-hlf/?_t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&_t_q=HLF+(H%C3%B8rselshe mmedes+Landsforbund)+opplyser+at+ca.+700.000+personer+i+Norge+har+en+h%C3%B8rselsnedsettelse+(mars+2015)&_t_tags=language%3ano%2csiteid%3a5e5a0c5e-602a-4a36-b1a2-056541a30f2f&_t_ip=10.2.0.40&_t_hit.id=HLF_Internet_Models_Pages_ArticlePage/_0d21bf10-f881-49ab-87a3-e6343e9aa139_no&_t_hit.pos=1)

Holmlimo, Berit Antonie. (2009). Sluttrapport: Behold jobben - Et helhetlig kursopplegg med hørselshemmede arbeidstakere Briskeby skole og kompetansesenter as.

Hua, Håkon. (2014). Employees with Aided Hearing Impairment: An Interdisciplinary Perspective: Ett tvärvetenskapligt perspektiv. doi: 10.3384/diss.diva-110375

- Jennings, Mary Beth, Southall, Kenneth, & Gagné, Jean-Pierre. (2013). Social identity management strategies used by workers with acquired hearing loss. *Work (Reading, Mass.)*, 46(2), 169. doi: 10.3233/WOR-131760
- Johannessen, Eva, Kokkersvold, Erling, & Vedeler, Liv. (2007). *Rådgivning: tradisjoner, teoretiske perspektiver og praksis* (2 utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Jonassen, Bjørn. (2015). Lydmiljøets betydning for et godt undervisningsmiljø. Lastet ned 06.05.2016 fra <http://www.statped.no/Tema/Horsel/Rad-om-tilrettelegging/Hvordan-skape-et-godt-lyttemiljo-i-skoler-og-barnehager-/Lydmiljoets-betydning-for-et-godt-undervisningsmiljo-/?depth=0&print=1>
- Kashdan, Todd B., Weeks, Justin W., & Savostyanova, Antonina A. (2011). Whether, how, and when social anxiety shapes positive experiences and events: A self-regulatory framework and treatment implications. *Clinical Psychology Review*, 31(5), 786-799. doi: 10.1016/j.cpr.2011.03.012
- Kjeka, Anne Marie. (2007). Tunghørte studenter - mestring: hvilke mestringsstrategier/mestringsressurser tar tunghørte i bruk under høyere utdanning? Lastet ned 19.02.2016 fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/148707>
- Kokkersvold, Erling. (2014). Psykososiale vansker - en innføring. Lastet ned 19.02.2016 fra <http://www.uio.no/studier/emner/uv/isp/SPED3000/v14/undervisningsmateriale/psykososiale-vansker---en-innforing-kokkersvold.pdf>
- Kramer, Sophia E., Kapteyn, Theo S., & Houtgast, Tammo. (2006). Occupational performance: Comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist for Hearing and Work. *International Journal of Audiology*, 2006, Vol.45(9), p.503-512, 45(9), 503-512. doi: 10.1080/14992020600754583
- Kristoffersen, Kristian Emil, Simonsen, Hanne Gram, & Sveen, Andreas. (2005). *Språk : en grunnbok*. Oslo: Universitetsforl.

- Kvale, Steinar, & Brinkmann, Svend. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2 utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvam, Marit Hoem, & Tingvold, Laila. (2004). "Jeg er så utrolig sliten ..." Enkeltpersoners erfaringer med å være hørselshemmet, med særlig vekt på arbeidslivet. 49. Lastet ned 09.09.2015 fra <http://www.sintef.no/publikasjon/?pubid=CRISTin+1269092>
- Lazarus, Richard S. (2006). Emotions and Interpersonal Relationships: Toward a Person - Centered Conceptualization of Emotions and Coping. *Journal of Personality*, 74(1), 9-46. doi: 10.1111/j.1467-6494.2005.00368.x
- Lazarus, Richard S., & Folkman, Susan. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lorentsen, Øivind, & Berge, Alf Reiar. (2003). Hørselshemmede og arbeid: en brukerundersøkelse om erfaringer og synspunkter knyttet til arbeid som livsarena. Tomter: Rehab-Nor.
- Lund, Thorleif. (2002). *Innføring i forskningsmetodologi*. Oslo: Unipub.
- Maxwell, Joseph. (1992). Understanding and Validity in Qualitative Research. *Harvard Educational Review*, 62(3), 279-300. Lastet ned 18.03.2016 fra <http://search.proquest.com/docview/61317388?accountid=14699>
- Monzani, D., Galeazzi, G. M., Genovese, E., Marrara, A., & Martini, A. (2008). Psychological profile and social behaviour of working adults with mild or moderate hearing loss. *Acta Otorhinolaryngologica Italica*, 28(2), 61-66. Lastet ned 12.02.2016 fra <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2644978/>
- NAV. (2014). Vårt tilbud. Lastet ned 06.05.2016 fra <https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Tjenester+og+produkter/NAV+Kompetansesenter+for+tilrettelegging+og+deltakelse/personer-i-yrkesaktiv-alder--388647>

- NAV. (2016a, 19.01.2016). Avtale om tilrettelegging og oppfølging for arbeidssøkere og arbeidsgivere. Lastet ned 06.05.2016 fra <https://www.nav.no/internett/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/tilretteleggingsgaranti--805375336>
- NAV. (2016b, 22.02.2016). Inkluderingsstøtte. Lastet ned 06.05.2016 fra <https://www.nav.no/428647/inkluderingsstøtte>
- NAV. (2016c, 08.01.2016). Varig lønnsstøtte. Lastet ned 05.05.2016 fra <https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Oppfolging+og+tiltak+for+a+komme+i+jobb/Tiltak+for+a+komme+i+jobb/tidsbestemt-l%C3%B8nnsstøtte--805374506>
- NESH, De nasjonale forskningsetiske komiteene. (2006). Generelle forskningsetiske retningslinjer. Lastet ned 07.09.2015 fra <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Generelle-forskningsetiske-retningslinjer/>
- Norvoll, Reidun, & Fossetøl, Knut. (2010). Funksjonshemmede og arbeid: en kunnskapsstatus. *13/2010*. Lastet ned 09.01.2016 fra Notat (Arbeidsforskningsinstituttet : online) nettsted: <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/AFI/Publikasjoner-AFI/Funksjonshemmede-og-arbeid>
- Novick, Gina. (2008). Is there a bias against telephone interviews in qualitative research? *Research in Nursing & Health*, 31(4), 391-398. doi: 10.1002/nur.20259
- NTNU. (2015-2016). Om audiologi. Lastet ned 16.05.2016 fra <http://www.ntnu.no/studier/hsgaub>
- Personopplysningsloven. (2000). *Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)*. Lastet ned 15.05.2016 fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31>.

- Peterson, Katharine Cecilia. (2009). Hørselstap - sorg og aksept, stress og mestring. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*. Lastet ned 08.01.2016 fra http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=79645&a=2
- Richards, Lyn. (2009). *Handling qualitative data : a practical guide* (2 utg.). Los Angeles: Sage.
- Richards, Lyn, & Morse, Janice M. (2012). *Readme first for a user's guide to qualitative methods* (3 utg.). Los angeles, California: Sage.
- Rogers, Carl (1990). Client-Centered Therapy. I H. Kirchenbaum & V Henderson (Red.), *Carl Rogers: Dialogues*: Houghton Mifflin Harcourt.
- Sliwinska-Kowalska, Mariola, & Davis, Adrian. (2012). Noise-induced hearing loss.(Article). *Noise and Health*, 14(61), 274. Lastet ned 05.01.2016 fra <http://www.noiseandhealth.org/article.asp?issn=1463-1741;year=2012;volume=14;issue=61;spage=274;epage=280;aulast=Sliwinska-Kowalska>
- SMM. (2001). *Hearing impairment among adults : report of a joint (Nordic-British) project*. Helsinki: FinOHTA, The Finnish Office for Health Care Technology Assessment Senter for medisinsk metodevurdering.
- Sosial- og helsedirektoratet. (2007). Å høre og bli hørt. Anbefalinger for en bedre høreapparatformidling. Oslo.
- Southall, Kenneth, Gagné, Jean-Pierre, & Jennings, Mary Beth. (2010). Stigma: A negative and a positive influence on help-seeking for adults with acquired hearing loss. *International Journal of Audiology*, 49(11), 804-814. doi: 10.3109/14992027.2010.498447
- Southall, Kenneth, Jennings, Mary Beth, & Gagné, Jean-Pierre. (2011). Factors that influence disclosure of hearing loss in the workplace. *International journal of audiology*, 50(10), 699-707. doi: 10.3109/14992027.2011.588963

St. meld 8, (1998-1999). (1998). *Om handlingsplan for funksjonshemma*. Oslo: Sosial- og helsedepartementet.

St. meld 9, (2006-2007). (2006). *Arbeid, velferd og inkludering*. Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Stach, Brad A. (2010). *Clinical Audiology: An Introduction* (2 utg.). NY, USA: Delmar Cengage Learning.

Standard Norge. (2010). *Norsk Standard – Tjenester tilknyttet formidling av høreapparater (Vol. NS-EN 15927:2010. ICS 03.080.30; 11.180.15)*. Standard Norge.

Stroebe, Wolfgang. (2011). *Social psychology and health* (3 utg.). Maidenhead: Open University Press.

Sturges, Judith, & Hanrahan, Kathleen. (2004). Comparing Telephone and Face-to-Face Qualitative Interviewing: A Research Note. *Qualitative Research*, 4(1), 107-118. doi:10.1177/1468794104041110

Szklarski, Andrzej. (2009). Fenomenologi som teori, metodologi og forskningsmetode. I Andreas Fejes & Robert Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 106-121). Stockholm: Liber.

Tornhøj Christensen, Vibeke. (2006). Uhørt: betydningen af nedsat hørelse for arbejdsmarkedstilknøytning og arbeidsliv. 06:22. Lastet ned 09.03.2016 fra Socialforskningsinstituttet (online) nettsted: <http://www.sfi.dk/publikationer/uhørt-5760/>

Tye-Murray, Nancy. (2015). *Foundations of aural rehabilitation : children, adults and their family members* (4 utg.). Stamford: Cengage Learning.

UIO. SPED4100 - Audiopedagogikk - Hørsel, språk og kommunikasjon. Lastet ned 14.05.2016 fra <http://www.uio.no/studier/emner/uv/isp/SPED4100/>

Wie, Ona Bø. (2005). *Kan døve bli hørende? : en kartlegging av de hundre første barna med cochleaimplantat i Norge*. (no. 37), Institutt for spesialpedagogikk, Det utdanningsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Oslo Unipub, Oslo.

Williams, Katharine C., Falkum, Erik, & Martinsen, Egil W. (2015). Fear of negative evaluation, avoidance and mental distress among hearing-impaired employees. *Rehabilitation Psychology*, 60(1), 51-58. doi: 10.1037/rep0000028

Wormnæs, Odd. (1987). *Vitenskapsfilosofi* (2 utg.). Oslo: Gyldendal.

Wänström, Gunilla, Öberg, Marie, Rydberg, Emelie, Lunner, Thomas, Laplante-Lévesque, Ariane, & Andersson, Gerhard. (2014). The psychological process from avoidance to acceptance in adults with acquired hearing impairment. *Hearing, Balance and Communication*, 12(1), 27-35. doi: 10.3109/21695717.2013.875243

Vedlegg 1

INTERVJUGUIDE

Informasjon om oss og prosjektet.

- Hvem er vi.
- Hvorfor vi vil snakke med deg.
- Gjenta viktige punkter fra informasjonsskrivet (opptak av intervjuet, transkribere, anonymitet, beskyttelse av data, mulighet til å trekke seg, spredning av data).
- Signere samtykkeerklæring.
- Dersom det er spørsmål du ikke ønsker å svare på er det helt greit.
- Dersom det er noe du lurer på er det lov å stille spørsmål underveis.
- Det er ingen svar som er feil.
- Presenterer temaene.
- Da starter vi opptaket,

1) Bakgrunnsinformasjon

- 1) Alder
- 2) Bosted
- 3) Er du i arbeid på nåværende tidspunkt
- 4) Yrkesbransje
- 5) Sivilstatus
 - Har du barn? Alder?
- 6) Kan du beskrive hørselstapet ditt og hvor stort det er?
 - Er det for eksempel noen spesifikke lyder du ikke hører?
- 7) Har du tinnitus?
 - HVIS JA: Kan du fortelle hvordan det preger deg?
- 8) Bruker du høreapparater
 - JA: hvor lenge har du brukt dem?

2) Litt informasjon om deg og ditt hørselstap

- 1) Kan du beskrive hvordan en typisk hverdag forløper i ditt liv?
 - Hvilke gjøremål har du i løpet av en dag?
- 2) Hvilke utfordringer innebærer hørselstapet for deg i hverdagen generelt?
- 3) Er det noen situasjoner som er spesielt utfordrende?

3) Generelt om arbeidssituasjon

- 1) Hvordan vil du beskrive en typisk arbeidsdag for deg?
- 2) Kan du beskrive hvordan hørselstapet påvirker deg i arbeidshverdagen?
 - Kan du utdype,
- 3) Har det blitt gjort noe for å bedre din arbeidssituasjon med tanke på hørselstapet?
(Eks på tiltak hvis det trengs).
 - Utdypende spørsmål: hvem tok initiativ til disse forandringene?
- 4)Er det noe du vil trekke frem som spesielt positiv med tanke på de forandringen som har blitt gjort?
- 5)Opplever du andre plager som følge av hørselstapet?
- 6) Hva vil du beskrive som mest utfordrende på arbeidsplassen?
- 7) Har du noen eksempler på ting du gjør for å komme gjennom arbeidshverdagen din?
 - (Kan komme med eksempler hvis usikker informant)

4) Åpenhet og initiativ

- 1) Vil du si at du selv er åpen om hørselstapet på arbeidsplassen?
 - HVIS JA:** Hvilke reaksjoner har du fått ved å være åpen?
 - På hvilken måte har du vært åpen?
 - HVIS NEI:** Hvilke tanker har du omkring det å være åpen med tanke på hørselstapet?

- 2) Er det noe du selv kunne gjort annerledes for å fungere bedre på arbeidsplassen?
 - Kan du gi noen eksempler?
(eks: åpenhet, sagt ifra, minne på)
- 3) Har du henvendt deg til noen hørselsfaglige hjelpeinstanser?
 - Eks: lokal høresentral, hjelpemiddelsentral, eller andre (ikke eksempler for fort!).
 - Har du fått hjelp?
 - Har det bidratt til endring?

5) Forholdet til arbeidsgiver og kollegaer

- 1) Kan du beskrive ditt forhold til nærmeste leder?
- 2) Opplever du at nærmeste leder og/eller arbeidsgiver har møtt dine behov på arbeidsplassen?
 - Vil du si at nærmeste leder og/eller arbeidsgiver og kollegaer har forståelse for ditt hørselstap?
 - Opplever du at nærmeste leder og/eller arbeidsgiver og kollegaer også tar hensyn?
 - På hvilken måte tar han/hun hensyn/viser forståelse?
- 3)Hva kunne nærmeste leder og/eller arbeidsgiver gjort annerledes for å bedre din arbeidssituasjon?
- 4)Er det enkelte situasjoner i samhandling med kollegaer eller nærmeste leder og/eller arbeidsgiver som er ekstra utfordrende?
 - I så fall hvilke?
- 5) Opplever du at hørselstapet påvirker relasjonene du har til kollegaer og nærmeste leder og/eller arbeidsgiver?
 - Kan du fortelle om den/de opplevelsen?

6) Tilgang til hjelpeinstanser

- 1) Opplever du at informasjon om rettigheter og hørselsfaglig hjelp er lett tilgjengelig?
- 2) Hvor fikk du informasjon om «kurset»?
- 3) Opplever du at du har fått tilstrekkelig informasjon om hvor du kan henvende deg og om dine rettigheter?
Er det noe spesielt du savner?
- 4) Har du noen tips til andre personer med nedsatt hørsel?
- 5) Er du noe du forventet å bli spurt som ikke er nevnt?
- 6) Er det noe du vil tilføye?

Tusen takk for at du ville delta!

Vedlegg 2

Svarbrev fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Astrid Charlotte Flakk
Institutt for spesialpedagogikk Universitetet i Oslo
Postboks 1140 Blindern
0318 OSLO

Haukdal Hårlages gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47 55 58 21 17
Fax: +47 55 58 96 50
red@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org nr: 985 321 884

Vår dato: 20.01.2016

Vår ref: 46154 / 3 / AGL

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 16.12.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

46154	<i>Hørselshemmede personer i arbeidslivet</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Astrid Charlotte Flakk</i>
<i>Student</i>	<i>Ida Noem Sexe</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.06.2016, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdís Namtvedt Kvalheim

Audun Løvlie

Kontaktperson: Audun Løvlie tlf: 55 58 23 07

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Audokjøpkontorer / District Offices

OSLO NSD: Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47 22 85 52 11. red@uo.no
TRONDHEIM NSD: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47 73 59 19 07. kjone.sarvald@ntnu.no
TROMSØ NSD: Svl, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47 77 64 43 36. redma@svl.ut.no



Prosjektet gjennomføres av to studenter ved UiO: Ida Noem Sexe og Gro-Marit Waleur.

Formålet er å undersøke menneskers opplevelse av arbeidshverdagen som hørselshemmet, for å kunne tegne et bilde av hva som er utfordrende og hva som kan gjøres for å redusere disse utfordringene i arbeidslivet.

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet.

Det behandles sensitive personopplysninger om helseforhold, vi minner om at disse bør krypteres tilstrekkelig.

Personvernombudet legger til grunn at dere etterfølger Universitetet i Oslo sine regler for datasikkerhet og at deres bruk av privat og mobil lagringsenhet er avklart og i tråd med disse.

Forventet prosjektslutt er 01.06.2015. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak

Vedlegg 3

INFORMASJONSSKRIV

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

Hørselshemmede personer i arbeidslivet

Bakgrunn og formål

Takk for at du tar deg tid til å lese denne informasjonen.

Vi er to mastergradsstudenter fra universitetet i Oslo ved navn Gro-Marit Waleur og Ida Noem Sexe. Vi skal gjennomføre et forskningsprosjekt der temaet er hørselshemmede personer i arbeidslivet og ønsker med dette å få en dypere innsikt i individenes erfaring av arbeidslivet. Formålet med prosjektet er å kunne bidra til en økt forståelse for de utfordringene hørselshemmede møter i sin arbeidshverdag. Vår problemstilling er følgende «Hvilke barrierer opplever hørselshemmede personer i arbeidslivet?» Med underproblemstilling «Hva kan bidra til at den hørselshemmede personen opplever mindre belastning i arbeidslivet?». Resultatene fra undersøkelsen vil publiseres som en del av vår masteroppgave i audiopedagogikk.

Vi er ute etter å komme i kontakt med personer som har fått påvist et hørselstap og som har norsk talespråk som sitt førstespråk. Vedkommende skal ikke ha noen andre funksjonsnedsettelse eller diagnoser, med unntak av tinnitus, Ménière og hyperakusis(lydoverfølsomhet). Årsaken til dette er at vi ønsker å intervju personer som opplever at hørselsproblematikken er hovedutfordringen. Personene bør ha vært i arbeid i til sammen fem år og i løpet av de siste seks måneder.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Hvis du ønsker å delta vil vi gjennomføre et intervju på cirka 60 minutter som vil omhandle din opplevelse av eventuelle utfordringer knyttet til hørselstapet, både generelt og i arbeidshverdagen. Vi ønsker også informasjon om dine forhold til kollegaer, og nærmeste leder og informasjon om tilrettelegging på arbeidsplassen. Videre ønsker vi å gå inn på dine

tanker omkring åpenhet om hørselstapet, og eventuell kontakt med hørselsfaglige hjelpeinstanser. Intervjuet vil bli tatt opp digitalt på diktafon.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. De som vil ha tilgang til personopplysningene er vi som utfører intervjuene (Gro-Marit Waleur og Ida Noem Sexe) og vår veileder (Astrid Flakk). Personopplysningene vil lagres på datamaskin med anonymiserte navn og med passordtilgang. Dataene vi samler inn og lagringsmediene vil bli oppbevart i låste skap under prosjektet gang.

Alle personopplysningene blir anonymisert og vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.06.2016. Etter vi har mottatt tilbakemelding på masteroppgaven, cirka august 2016, vil alle personopplysninger vi har innhentet slettes.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i prosjektet, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til prosjektet, ta kontakt med:

Student: Gro-Marit Waleur

Telefon: xxxxxxxx

E-post: xxxxxxxx

Student: Ida Noem Sexe

Telefon: xxxxxxxx

E-post: xxxxxxxx

Veileder: Astrid Charlotte Flakk

Telefon: xxxxxxxx

Mail: xxxxxxxx

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS, og er godkjent.

Dersom du vil delta kan du skrive under på neste side.

Samtykke til deltakelse i prosjektet

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)