

Fremtidens arbeidsmiljø

Emosjonelle krav i yrker som jobber med mennesker

[LES MER](#)

Kunnskapsoppsummering

[Les mer](#)



Kvalitativ intervjuundersøkelse

[Les mer](#)



Kvantitativ spørreundersøkelse

[Les mer](#)

Våre yrkesgrupper



SYKEPLEIERE

[LES MER](#)



BARNEHAGELÆRERE

[LES MER](#)



GRUNNSKOLELÆRERE

[LES MER](#)



FYSIOTERAPEUTER

[LES MER](#)



POLITI

[LES MER](#)



ANNET

[LES MER](#)

Se filmer og lær mer!


Hva er det vi mener med emosjonelle krav til mennesker som jobber med mennesker? Og når blir det farlig for helsen til ansatte? Det er det flere og flere som er opptatt av. Emosjonell slitasje er et samfunnsproblem som vi må finne bedre verktøy for. Her er to eksempler fra Arbeidstilsynet.



Ansattes vern opp mot brukerrettigheter

Omfanget av vold og trusler (og andre krenkelser/beskyldninger) har økt og dette er noe av grunnen til at flere opplever at brukerrettighetene er forsterket på bekostning av eget fullt forsvarlige arbeidsmiljø.

[LES MER >](#)



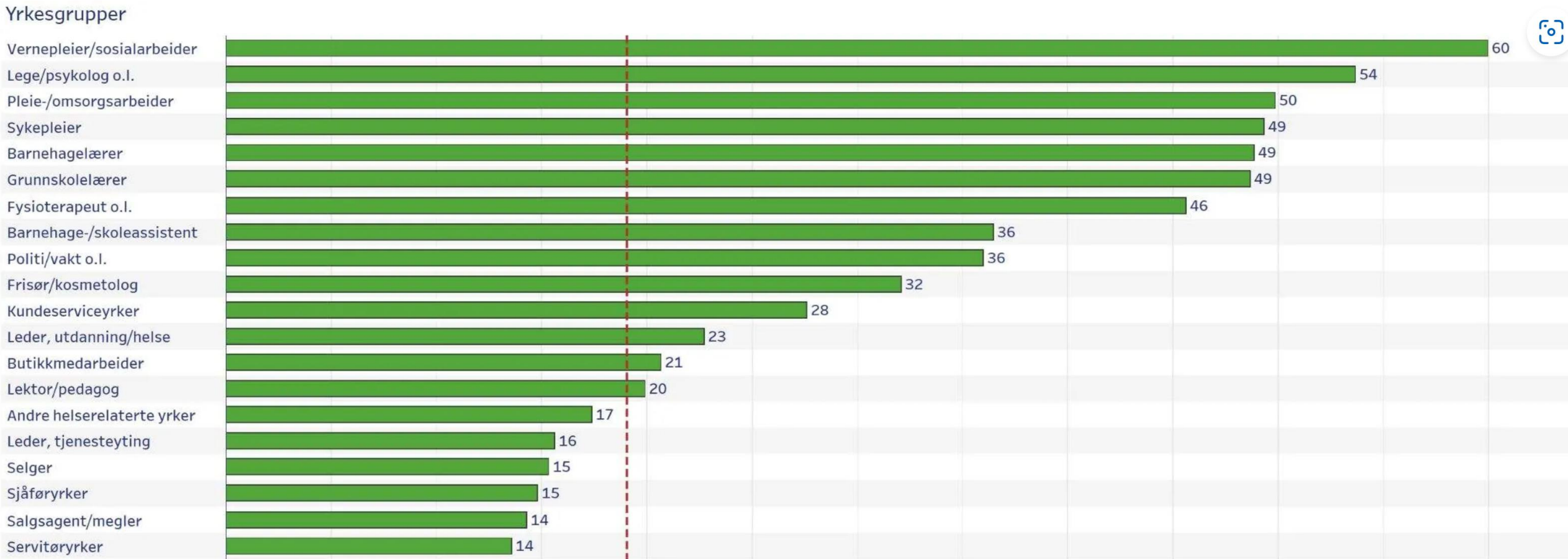
– Nå hører vi på hverandre

Anne Saksvik Buhaug

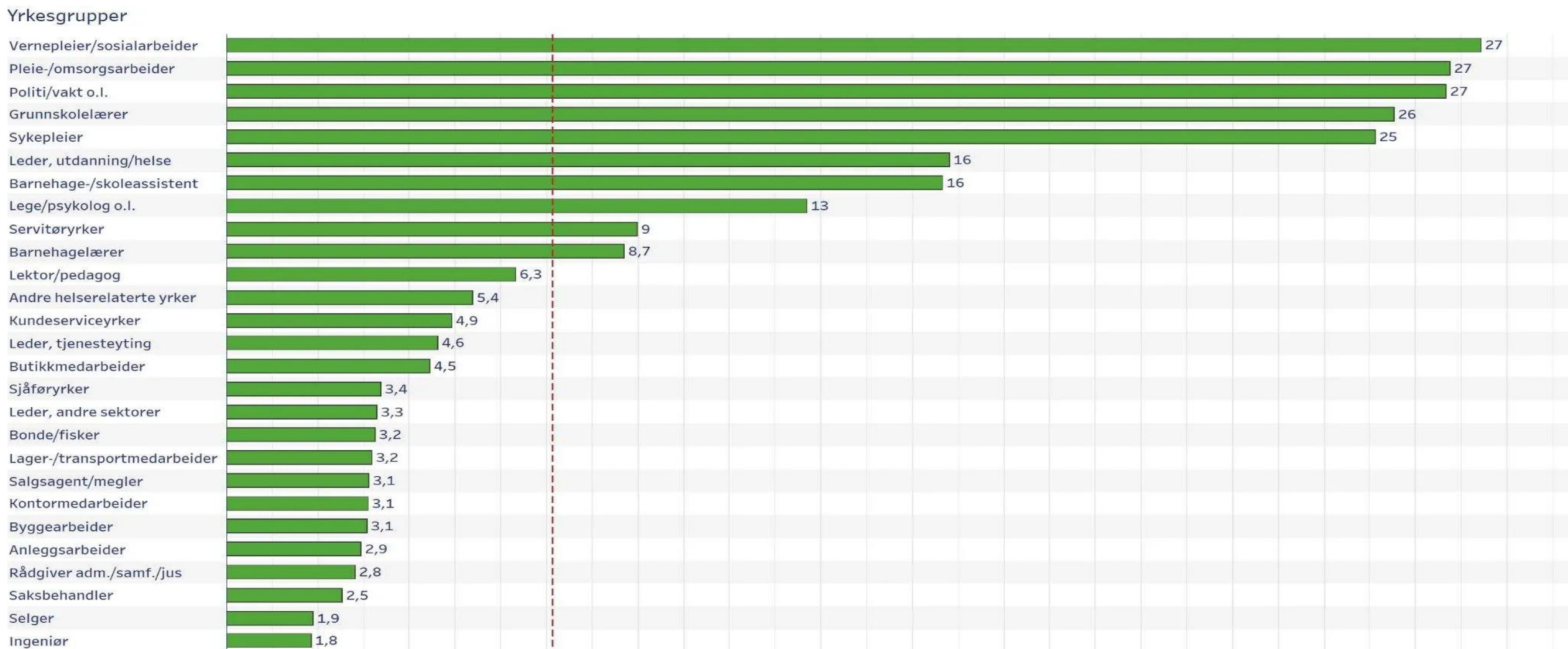
Emosjonelle krav handler om de følelsesmessige kravene som ansatte opplever i møte med andre mennesker i en arbeidssituasjon. Mer spesifikt handler det om å måtte forholde seg til andres sterke følelser og/eller å måtte kontrollere, regulere og eventuelt skjule egne følelser og følelsesuttrykk for å imøtekomme forventninger knyttet til arbeidsrollen.

Høye emosjonelle krav oppleves særlig i yrker der ansatte skal vise empati og engasjere seg følelsesmessig med andre mennesker de kommer i kontakt med i jobben. Arbeidet innebærer ofte kontakt med pasienter, elever, barn eller klienter, hvor det stilles høye krav til ens evne til å håndtere andres følelser, evne til å håndtere eller regulere egne følelser og evne til å tilpasse seg til de menneskene man jobber med.

Tall fra SSB viser at de yrkene som oppgir høyest andel emosjonelle krav i stor grad inngår i Unios medlemsmasse. Her ser vi at sykepleiere, barnehagelærere, grunnskolelærere, fysioterapeuter o.l. og politi oppgir å ha høye emosjonelle krav langt over gjennomsnittet, som er 19 prosent.



Figuren under viser prosentandelen som oppgir at de i løpet av ett år (2019) ble utsatt for vold og/eller trusler på arbeidsplassen. Tallene viser at mange av Unios yrkesgrupper ligger høyt over gjennomsnittet på 7,1 prosent.



Funn fra kunnskapsoppsummeringen

- I. Forskningsresultatene i denne kunnskapsoppsummeringen viser tydelig at høye emosjonelle krav, ofte i sammenheng med andre jobbkrav, kan ha en negativ påvirkning på ansattes arbeidshelse. Det er flere nylig publiserte studier som baserer seg på store populasjonsstudier som samlet sett viser at høye emosjonelle krav ser ut til å påvirke risikoen for langtidssykefravær, utbrenthet og psykiske plager.
- I. Vi ser at flere studier er kritiske til at man fortsatt tenderer til å ha en snever forståelse av emosjonelle krav ved å betrakte det som «noe» som er frakoblet arbeidsoppgavene.
- II. Det å oppleve at arbeidet er for emosjonelt krevende kan innenfor noen kontekster oppfattes som at det er den enkelte som ikke takler jobbkravene, som ikke tåler å stå i jobbsituasjonen, i stedet for at fokus rettes på et forebyggende arbeid på arbeidsplassnivået.
- III. Det ser ut til å mangle organisatoriske rammer som gir mulighet og handlingsrom til å lære seg å håndtere og mestre emosjonelle krav, samt en anerkjennelse av dens tosidighet. Selv om det emosjonelle er en del av arbeidet som bidrar til mening og engasjement, er det også en risikofaktor.

Funn fra kunnskapsoppsummeringen

- I. Forskningen viser at de mer faste møtepunktene hvor en har tid og sted for kollega/lederstøtte i debrifing settinger eller i veiledningsmøter kan ha stor betydning. Samlet sett vil det være nyttig for disse yrkene at det blir mer tid og rom til å utvikle god emosjonsregulering og ulike mestringsstrategier både individuelt, kollektivt og organisatorisk.
- II. Det er ulike følelsesregler og normer innenfor de ulike yrkene, som er med på å legge betingelsene og rammene for det emosjonelle samspillet med barna, elevene, pasientene og brukerne, og som påvirker hvordan det emosjonelle arbeidet utspiller seg blant yrkesgruppene. Det er f.eks klare følelsesnormer i læreryrket som krever at lærere skal vise entusiasme og omsorgsfull atferd i klassen og uttrykke disse følelsene ovenfor elevene sine, selv om det kan ha en personlig kostnad for deres psykologiske velvære.
- III. Det er fortsatt behov for studier som ser på de ulike sidene av emosjonelle belastninger og undersøker om det er mulig å sette en terskelverdi på når «nok er nok», når det blir opplevd som en belastning eller ikke, og da i sammenheng med andre jobbkrav og omliggende faktorene.
- IV. Få studier som undersøker hvordan emosjonelle belastninger blir håndtert i et forebyggende arbeidsmiljøarbeid f.eks. i det systematiske HMS-arbeidet. Bortsett fra noen få studier på mestringsstrategier, er det lite forskning som undersøker hvordan dette jobbes med, både nasjonalt på et politisk nivå og lokalt på arbeidsplassen og det er få studier som gir konkrete råd. Det er imidlertid mange som påpeker at emosjonelle krav bør settes mer på dagsorden.

Spørsmål fra den kvantitative undersøkelsen

I hvilken grad oppleves følgende aspekter knyttet til kontakten og samspillet med andre mennesker som krevende for deg i din arbeidshverdag?

1. Å måtte forholde meg til andres problemer
 2. Å møte/samhandle med andre i vanskelige livssituasjoner
 3. Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pårørende/foreldre/publikum
 4. Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pasienter/elever/barn/brukere
 5. Krenkelser fra pasienter/elever/barn/publikum
 6. Redd for å gjøre noe som kan føre til at andre føler seg krenket
 7. Å ikke ha tilstrekkelig opplæring og kompetanse til å håndtere situasjoner som oppstår
 8. Trusler fra pasienter/elever/barn/brukere/foreldre/publikum
 9. Vold fra pasienter/elever/barn/brukere/foreldre/publikum
 10. Å gi hjelp/pleie/omsorg/tjeneste til noen som motarbeider en
 11. Å kjenne på ansvaret for andre mennesker
 12. Å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp
 13. Å høre om situasjoner som kan relateres til egne opplevelser eller livssituasjon
 14. Å være konstant til stede følelsesmessig
 15. Å gi av seg selv i relasjonen til andre mennesker
 16. Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser
 17. Å skjule/regulere egne følelser
 18. Å kjenne på at en ikke strekker til
-

Spørsmål fra den kvantitative undersøkelsen

I hvilken grad har følgende faktorer i din arbeidssituasjon innvirkning på om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning for deg?

1. Å ikke få utført jobben med den kvaliteten jeg ønsker
 2. Å ikke få tid til å snakke med kolleger/leder om krevende situasjoner
 3. Å ha for liten tid til å imøtekomme behovene for samhandling/samspill med pasienter/elever/barn/publikum
 4. Å ha mye alenearbeid
 5. Å ha motstridende og uforenelige krav fra leder/arbeidsgiver
 6. Uklare forventninger til jobbutførelse
 7. Manglende kunnskap og opplæring om emosjonelle krav og belastninger
 8. Ikke tilstrekkelig antall ansatte på jobb til å utføre arbeidsoppgavene
 9. Ikke riktig kompetansesammensetning for å utføre arbeidet på en god nok måte
 10. Å måtte håndtere mange nye/ukjente oppgaver
 11. Å ikke ha tid eller verktøy til å håndtere egne følelser som blir trigget
 12. Ansvar som ligger i min stilling
 13. For lite tilgjengelighet fra nærmeste leder
 14. Antall ansatte en leder har personalansvar for er for stort
 15. Manglende eller utfordrende samarbeid med andre fagfelt/instanser
 16. Ikke tid til pauser
 17. Mangel på plass/arena for å gjennomføre pauser skjermet fra pasienter/elever/barn/publikum etc.
 18. Teknologiske/digitale løsninger som fungerer dårlig
 19. Manglende medbestemmelse/medvirkning på forhold som påvirker egen arbeidssituasjon
 20. Beslutninger på overordnet nivå som påvirker tidsbruk
 21. Beslutninger på overordnet nivå som påvirker arbeidsinnhold og/eller arbeidsmåte
-

Spørsmål fra den kvantitative undersøkelsen

I hvilken grad har dere systemer eller rutiner for å håndtere krevende situasjoner/emosjonelle belastninger knyttet til kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker?

1. Vi har skriftlige rutiner på de forskjellige situasjonene/utfordringene, som alle kjenner til
 2. Vi har systematisk HMS-arbeid som fanger opp dette i sin kartlegging og risikoanalyse
 3. Vi har strukturert debrief/samtale i etterkant av vanskelige hendelser/situasjoner
 4. Vi tar en kort prat i etterkant av en hendelse/situasjon
 5. Vi har ordning med kollegaveiledning
 6. Vi har pauser/restitusjonsmuligheter der vi kobler av fra arbeidet
 7. Vi har fellestid der vi kan snakke uformelt om temaet med kolleger
 8. Vi rullerer/bytter på arbeidsoppgaver som medfører høye emosjonelle krav
 9. Vi har rutiner for bruk av BHT ifm. vanskelig hendelser/situasjoner
 10. Vi har systemer for å melde avvik (ifm. vanskelige situasjoner/hendelser)
 11. Vi har ingen kjente systemer eller rutiner for å håndtere dette
 12. Andre, beskriv
-

Spørsmål fra den kvantitative undersøkelsen

Hvor ofte går du hjem fra jobb med opplevelsen av at kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker (pasienten, klienten, eleven, barnehagebarnet, publikum etc.) hovedsakelig har vært vellykket og givende?

Hvor ofte går du hjem fra jobb med opplevelsen av at kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker hovedsakelig har vært vanskelig og utfordrende?

Spørsmål fra den kvantitative undersøkelsen



Har du blitt utsatt for trusler om vold på arbeidsplassen din de siste 12 månedene?

Har du blitt utsatt for fysisk vold på arbeidsplassen din de siste 12 månedene?

Har du blitt utsatt for digitale trusler, mobbing og/eller trakassering? I hvilken grad opplever du at arbeidsplassen forebygger hendelser med vold og trusler?

I hvilken grad opplever du at arbeidsplassen din har en god håndtering av hendelser med vold og trusler?

Spørsmål fra den kvantitative undersøkelsen

Hvor ofte opplever du at hensynet til brukere, pasienter, elever eller innbyggere/publikum (og andre) går på bekostning av ditt eget arbeidsmiljøvern?

I hvilken grad opplever du at det eksisterer "kollisjoner" mellom eget arbeidsmiljøvern forvaltet gjennom arbeidsmiljøloven og andres behov/vern/rettigheter?

Hvilke rettigheter/lover er det dere opplever kollisjoner med?

Kan du gi eksempler på i hvilke situasjoner du opplever at det skjer "kollisjoner"?

I hvilken grad opplever du at det tas tak i eventuelle kollisjoner mellom ansattes arbeidsmiljøvern og andres behov/vern/rettigheter hos dere?

Psykososialt arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet på dei fleste norske arbeidsplassar er jamt over godt. Trivselen er høg. Men på eitt område har vi forsømt oss. Det psykososiale og organisatoriske arbeidsmiljøet heng etter. Regelverket er for lite konkret både når det gjeld førebygging og oppfølging. Det rammar mange av Unios medlemmer. Difor går Unio i front for å ruste opp denne delen av arbeidsmiljøpolitikken.

Unio-leiar Ragnhild Lied



Psykososialt arbeidsmiljø



“40 prosent av korttidsfraværet og 60 prosent av langtidsfraværet er knyttet til psykiske plager og muskel- og skjelettplager”.

“ $\frac{1}{4}$ av sykefraværet kan direkte kobles til det psykososiale arbeidsmiljøet og faktorer i det.”

Forebyggingspotensialet er betydelig.

Psykososialt arbeidsmiljø

Er du bygningsarbeider blir du beskyttet med hjelm på hodet og stål i skoene. Men hvilken beskyttelse har du når du må håndtere en frustrert pårørende eller en utagerende elev? Det fysiske arbeidsmiljøet er godt regulert i Norge, men hva med det psykososiale arbeidsmiljøet?



Psykososialt arbeidsmiljø

“Arbeidsmiljøloven med forskrifter er gjennomsyret av den tradisjonelle HMS-tenkningen, hvor sikkerhetsfokus står sterkt og hvor målet er færrest mulig fysiske skader og ulykker.”

“Psykososiale arbeidsmiljøbelastninger må følges opp like godt som fysiske. Norge trenger verktøy og støtte i loven for å fange opp psykososiale arbeidsbelastninger på lik linje med fysiske skader og ulykker.”

Har vi sovet i timen?



Hva skjer i Norge
med regulatorisk
utvikling av området.

Våre naboland Sverige og Danmark har egne forskrifter på det psykososiale området.

Organisatorisk och social arbetsmiljö (2015)

Dansk bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø (2019)

Norge har ingen egen forskrift for det psykososiale arbeidsmiljøet.

Men bevegelse partsammensatt rapport..

Dansk bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø

De særlige bestemmelser, som knytter sig til enkelte påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø

Stor arbejds mængde
og tidspres

Uklare krav og
modstridende krav i
arbejdet

Høje følelsesmæssige
krav i arbejdet med
mennesker

Krænkende handlinger,
herunder mobning og
seksuel chikane

Arbejdsrelateret vold (i
og uden for arbejdstid)



Konstruktion: Pligt, definition og vurdering

Eks: Uklare krav og modstridende krav i arbejdet

Plikt: Arbejdet skal i alle led **planlægges, tilrettelægges og udføres** således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til uklare krav og modstridende krav i arbejdet.

Definisjon: Ved uklare krav og modstridende krav i arbejdet forstås i denne bekendtgørelse, at der er krav i arbejdet, som ikke er tydelige, eller som er uforenelige, herunder krav til arbejdsopgaver, kvalitetsniveau, arbejdsfunktion, ansvarsområder, arbejdsmetoder, arbejdsgange, rollefordeling, tidsforbrug, arbejdstempo eller arbejdstid.

Stk. 2. Uklare krav og modstridende krav i arbejdet kan indebære en risiko for sikkerhed eller sundhed, jf. § 18.

Vurdering: Ved vurderingen af, om uklare krav og modstridende krav i arbejdet indebærer en risiko for sikkerhed eller sundhed, skal især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

1. **Omfanget** af uklare krav og modstridende krav i arbejdet, herunder den tidsmæssige udstrækning.
2. **Karakteren** af uklare krav og modstridende krav i arbejdet.
3. **Forebyggende tiltag**, herunder de tiltag, der er nævnt i **bilag 1**.

Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om andre påvirkninger i arbejdsmiljøet øger risikoen for sikkerhed eller sundhed ved uklare krav og modstridende krav i arbejdet.