



Relasjonelle og emosjonelle krav og belastninger i arbeidet

Presentasjon av SINTEF-rapport

Utdanningsforbundet Akershus, 13.11.2024

Marte Pettersen Buvik, seniorforsker SINTEF

Teknologi for et bedre samfunn

Tosidigheten

Det er ekstremt mye tilfredsstillelse å se at de elevene som du kanskje har jobbet med kjempelenge, og vet har strevet med noe, at det går ett skritt videre. (Grunnskolelærere, leder)



Det er følelsen av utilstrekkelighet, og det å ikke kunne utøve yrkesrollen slik den burde - som blir svært belastende, og at man ikke får hjulpet, trøstet og veiledet alle barna. Må prioritere hva som er viktigst der og da. (Barnehagelærere, spørreundersøkelse)

Hva er emosjonelle jobbkrav?

- De følelsesmessige kravene som stilles til en arbeidstaker i møte med andre mennesker
- Handler om de aspektene ved jobben som krever vedvarende følelsesmessig innsats på grunn av samspill, interaksjon og kontakt med andre mennesker som en del av jobben
- Håndtere og regulere andres og egne følelser og tilpasse seg andre mennesker



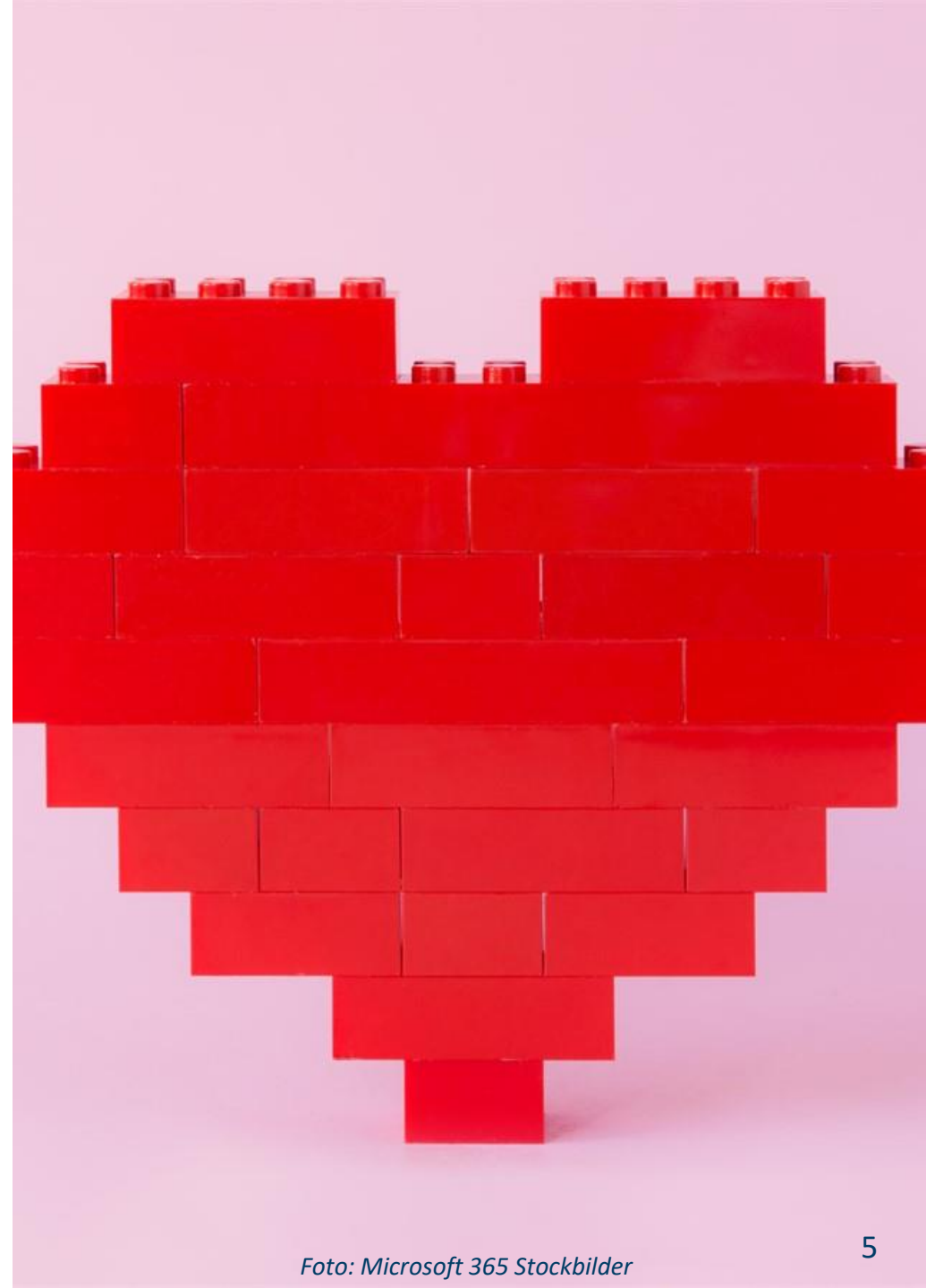
Emosjonelt arbeid og emosjonell dissonans

- Emosjonelt arbeid er arbeidet man gjør når man i rollen må kontrollere og regulere sine følelser og følelsesuttrykk for å imøtekomme forventningene til den profesjonelle yrkesrollen
- Emosjonell dissonans er ubalanse mellom egne følelser og den følelsen man må uttrykke og vise utad



Relasjonelle og emosjonelle risikofaktorer

- Risiko for sykdom som følge av emosjonelt arbeid og eksponering for mennesker, deres følelser og livssituasjon
- Akkumulert belastning: belastning over tid kombinert med manglende nødvendig restitusjon og bearbeiding



Om forskningsprosjektet

- Forskningsprosjekt på oppdrag fra Unio, gjennomført januar – desember 2023
- Overordnet tema: emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger i yrker hvor man jobber med mennesker
 - Sykepleiere
 - Grunnskolelærere
 - Barnehagelærere
 - Fysioterapeuter
 - Politi
- I tillegg: innsikt i hva som skjer i praksis når ansattes arbeidsmiljø utfordres i møte med andres rettigheter og behov



Marte P. Buvik
Prosjektleder



Sylvi Thun



Solveig O. Ose

Tre ulike datakilder og metodetilnærminger:

1. En **kunnskapsoppsummering** av eksisterende forskning på temaet emosjonelle krav og belastninger som ble levert mai 2023
2. En **kvalitativ intervjustudie** blant ansatte og ledere i de utvalgte yrkene som inngår i studien
 - 24 intervju
3. En **spørreskjemaundersøkelse** blant de utvalgte yrkene
 - Svar fra 7569 totalt (626 grunnskolelærere og 982 barnehagelærere)



SINTEF

Nøkkelfunn fra kunnskapsoppsummeringen

- Studier viser at høye emosjonelle krav i arbeidet henger sammen med økt risiko for langtidssykefravær, uførepensjon og psykiske helseplager (bl.a. Framke et al., 2021, 2023, 2024; Indregard et al., 2018; Madsen et al., 2022).
- Studier tyder også på emosjonelle krav er en av de viktigste faktorene for å forklare den økte risikoen for sykefravær for de som jobber innenfor helse- og omsorgsykker sammenlignet med andre yrker (bl.a. Aronsson et al., 2019).
- Sammenhengen mellom emosjonelle krav og arbeidshelse påvirkes også av andre jobbkrav og arbeidsmiljøfaktorer:
 - Det er sterkere sammenheng mellom emosjonelle krav og sykefravær når ansatte også opplever lave utviklingsmuligheter, høy rollekonflikt, høye kvantitative krav (som tidspress), eller vold/trusler om vold (bl.a. Clausen et al., 2023; Framke et al., 2021)
- Det å styrke beskyttende faktorer og jobbbressurser, som jobbkontroll, kollegastøtte og rolleklarhet for eksempel, kan bidra til å redusere risikoen for langtidsfravær (bl.a. Andersen et al., 2022).



SINTEF

Nøkkelfunn fra kunnskapsoppsummeringen

Samlet sett viser resultatene at emosjonelle krav ser ut til å påvirke risikoen for langtidssykefravær og at yrker med høye emosjonelle krav har høyere risiko for langtidsfravær enn yrker med lavere emosjonelle krav.

Funnene tyder på at det å ha et godt psykososialt arbeidsmiljø kan oppveie for noen negative konsekvenser av høye emosjonelle krav.

Hovedfunn

Hva er omfanget av emosjonelle krav
og hvilke arbeidssituasjoner er
belastende?

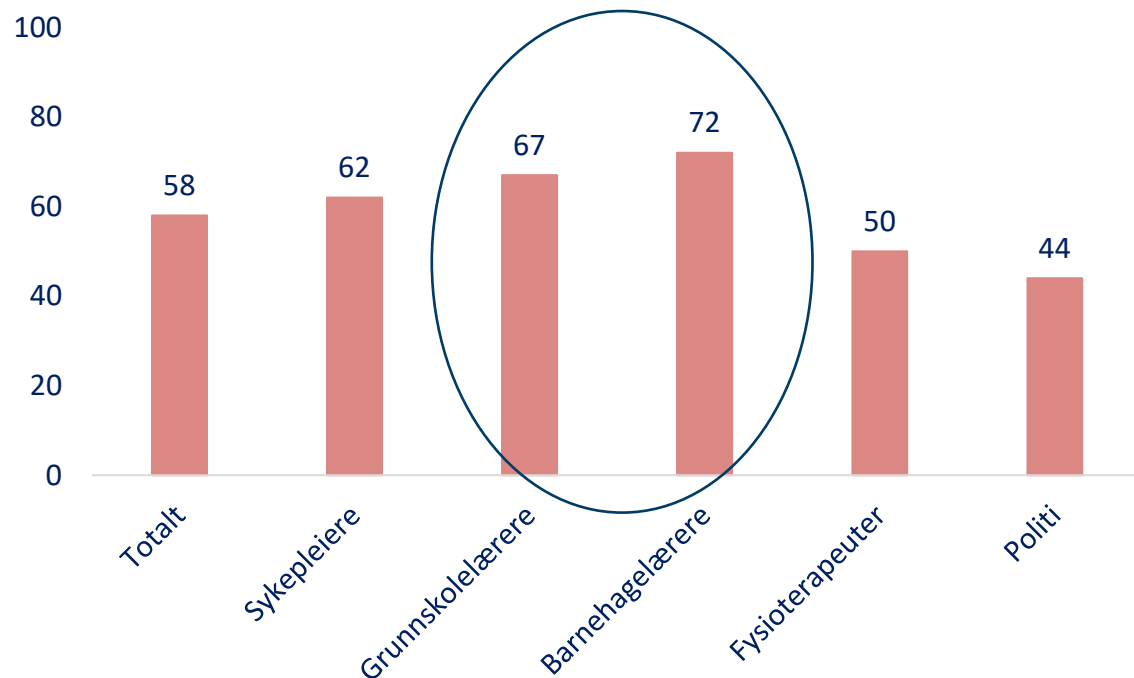




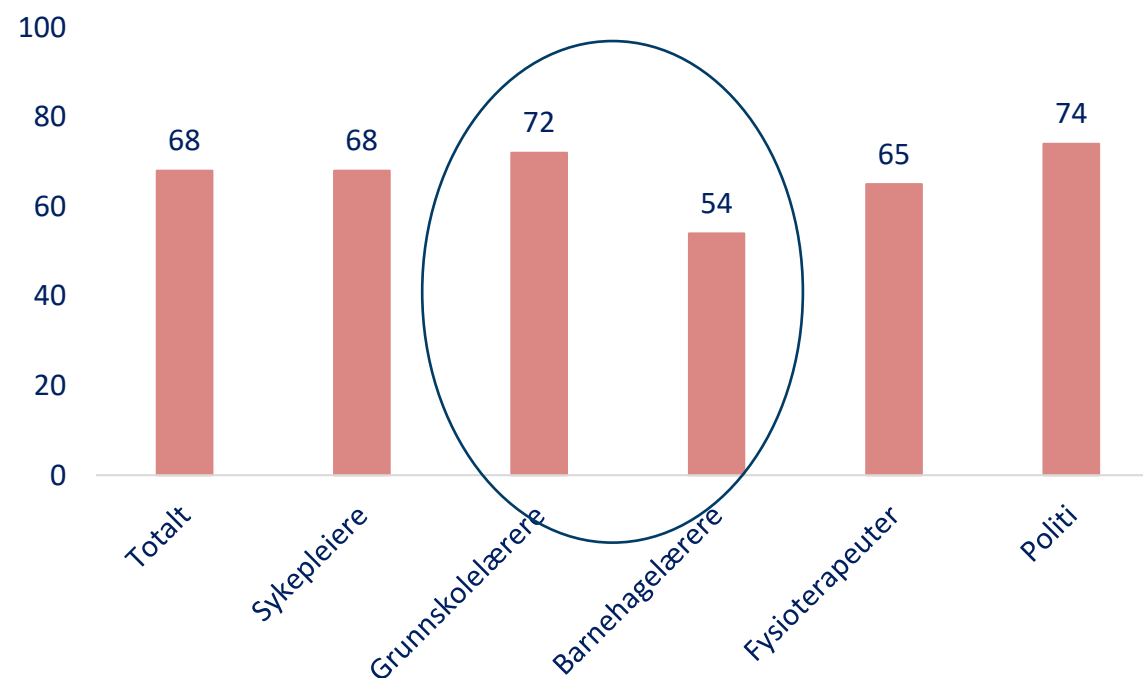
SINTEF

Omfanget av emosjonelle krav

Setter arbeidet ditt deg i følelsesmessige krevende situasjoner?



Må du håndtere andre folks personlige problemer som del av jobben din?



Prosentandel som svarer at de **ofte** eller **alltid** er i disse situasjonene

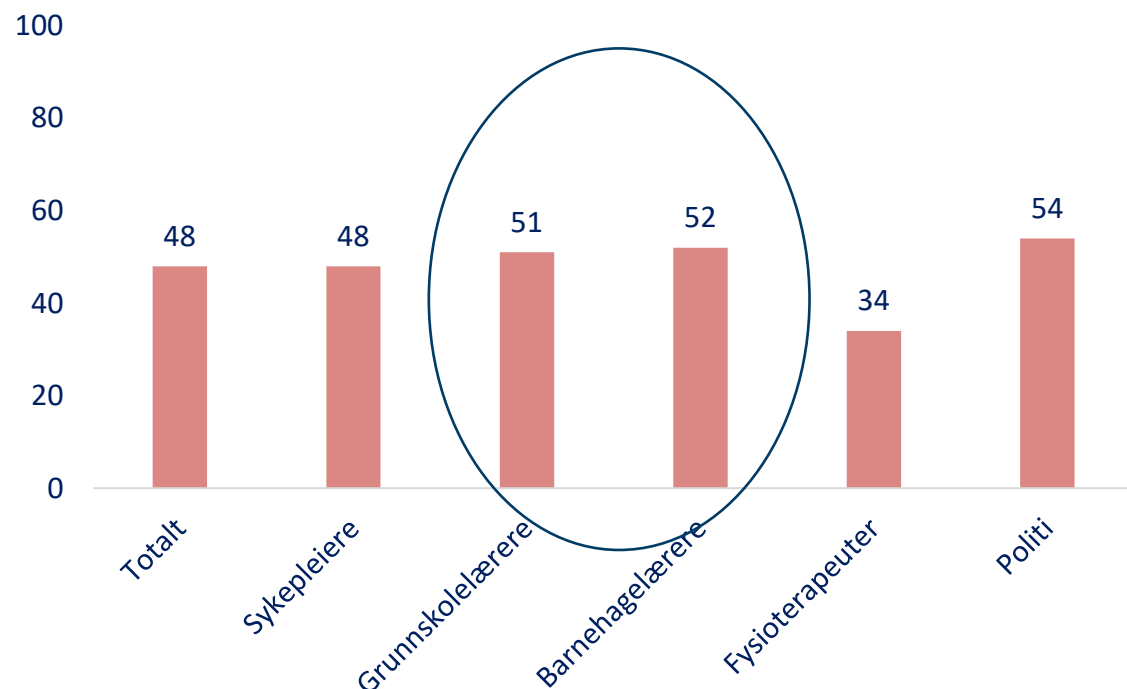
Teknologi for et bedre samfunn



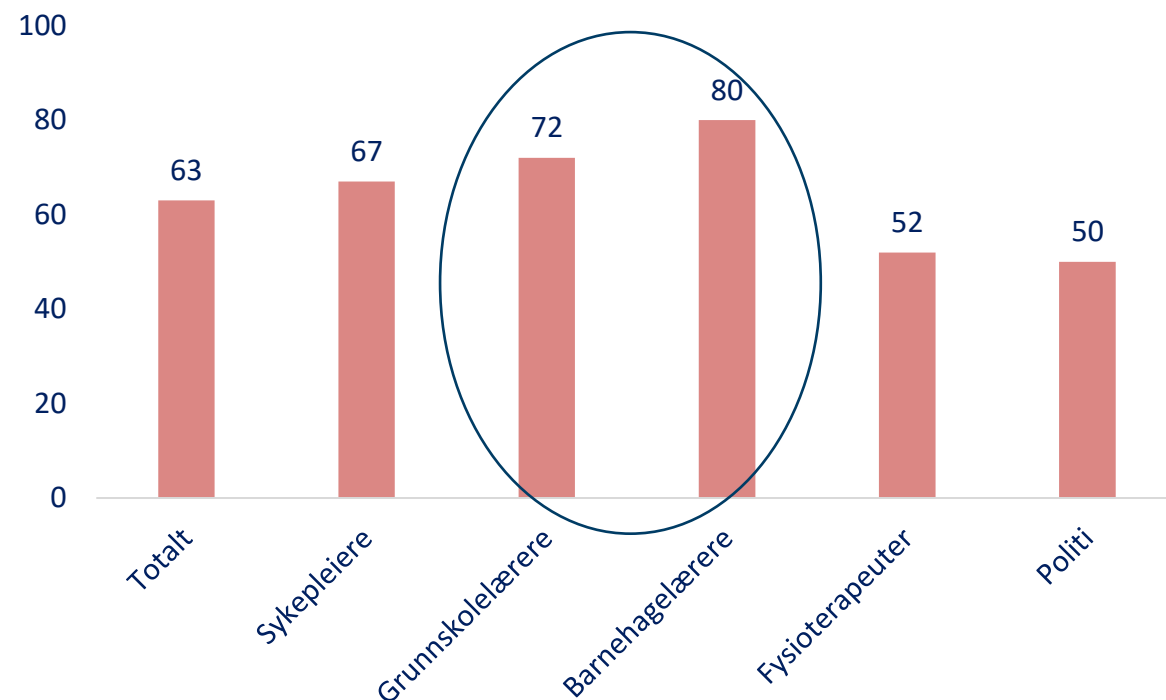
SINTEF

Omfanget av emosjonelle krav

Krever arbeidet at du skjuler følelsene dine?



Er arbeidet ditt følelsesmessig krevende?



Prosentandel som svarer i **stor/svært stor grad**

Teknologi for et bedre samfunn

Følelsesmessig belastende situasjoner

De fem vanligste relasjonelle og emosjonelle belastninger for grunnskolelærere og barnehagelærere:

Grunnskolelærere:

1. Å kjenne på at en ikke strekker til (65 %)
2. Å håndtere misfornøyde eller "krevende" elever/ barn/ brukere (61 %)
3. Å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp (60 %)
4. Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pårørende/ foreldre (59 %)
5. Å kjenne på ansvaret for andre mennesker (59 %)

Barnehagelærere:

1. Å kjenne på at en ikke strekker til (80 %)
2. Å være konstant til stede følelsesmessig (74 %)
3. Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser (69 %)
4. Å kjenne på ansvaret for andre mennesker (68 %)
5. Å gi av seg selv i relasjonen til andre mennesker (65 %)

Hovedfunn

Hvilke positive sider er det ved å jobbe med mennesker og hvilke jobbressurser bidrar til å bufre og redusere belastningen?





SINTEF

Givende og positive sider



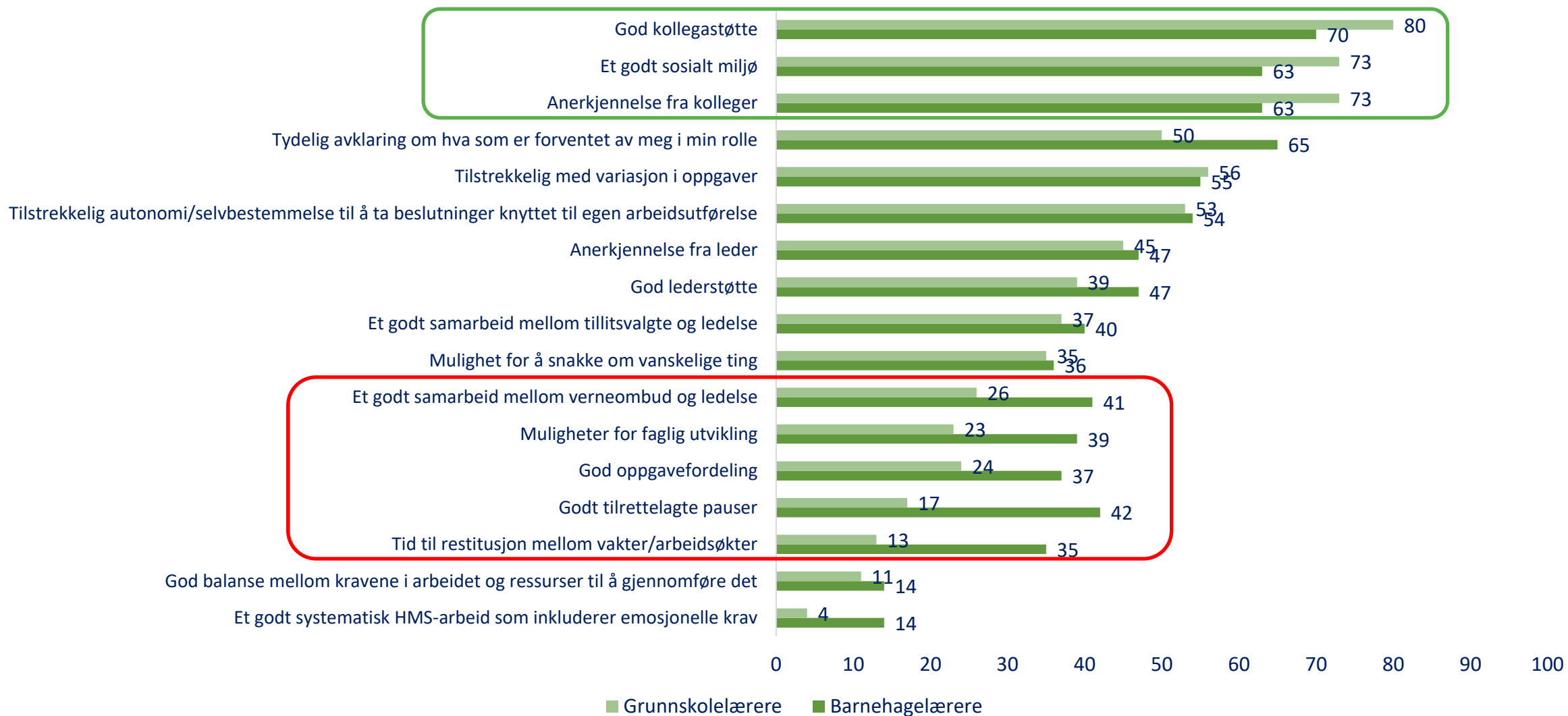


SINTEF

Å herlighet, det å se de unge menneskene, treffe de, følge de opp fra dag til dag, år til år, du blir jo glad i dem, rett og slett. De gir av seg selv, de krever, de er seg selv, vi får virkelig ta del i livet deres. (Grunnskolelærere, ansatt)

Jeg tror ikke det finnes en arbeidsplass der, man kan jo kalle det kolleger, disse små, de er veldig glade for å se deg. Og det gjør noe med deg, når du kommer på jobb og det er kjempemange som er glade for å se deg! (Barnehagelærere, ansatt)

Jobbressurser



Prosent som i **stor/svært stor grad** opplever dette på sin arbeidsplass



SINTEF

Spørsmål til refleksjon

Hvilke jobbressurser har vi på vår arbeidsplass som kan bidra til å buffre/reducere høye emosjonelle krav og belastning?

Hovedfunn

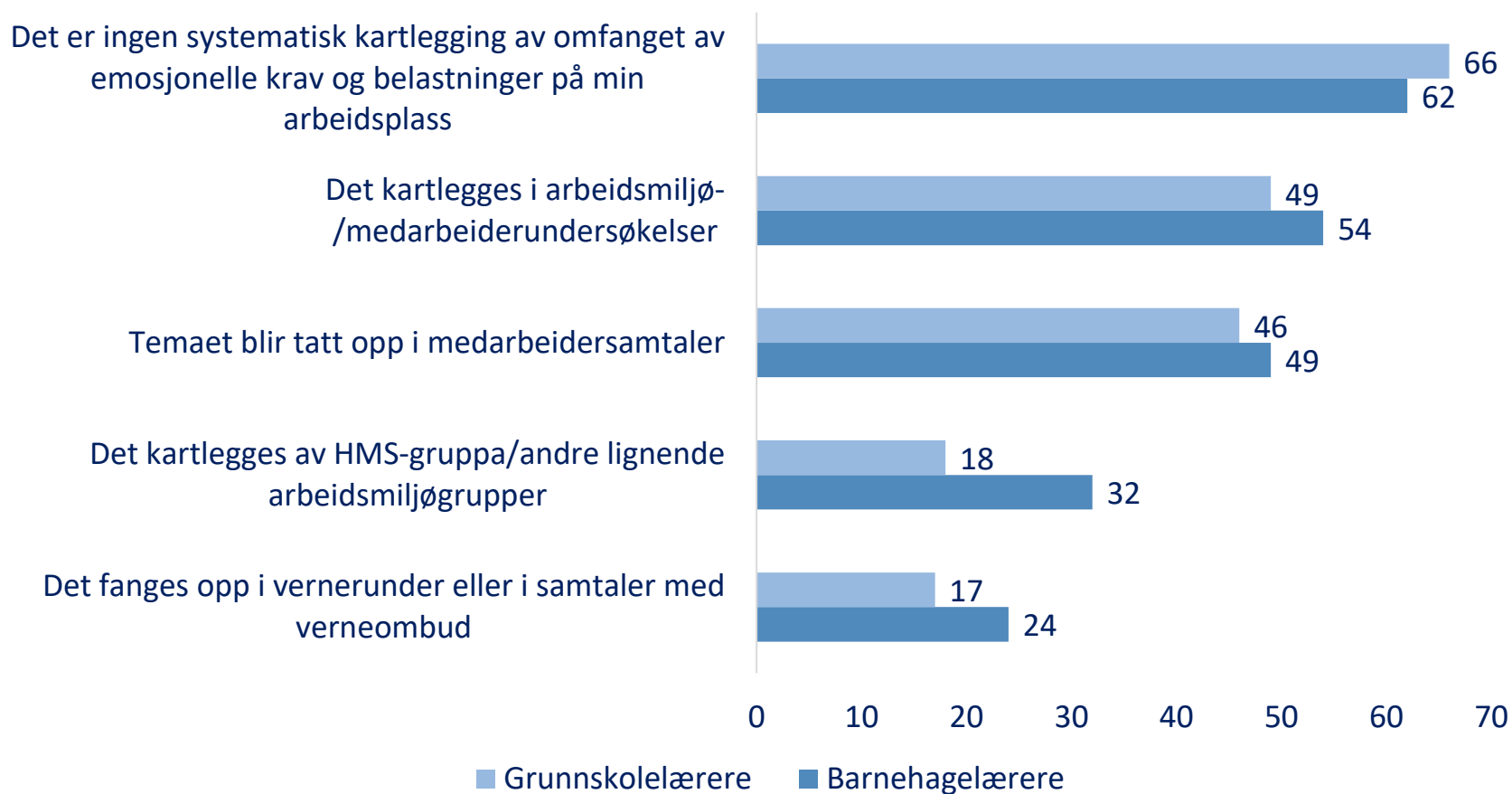
Hvordan kartlegges og håndteres emosjonelle krav og belastninger på arbeidsplassene?





SINTEF

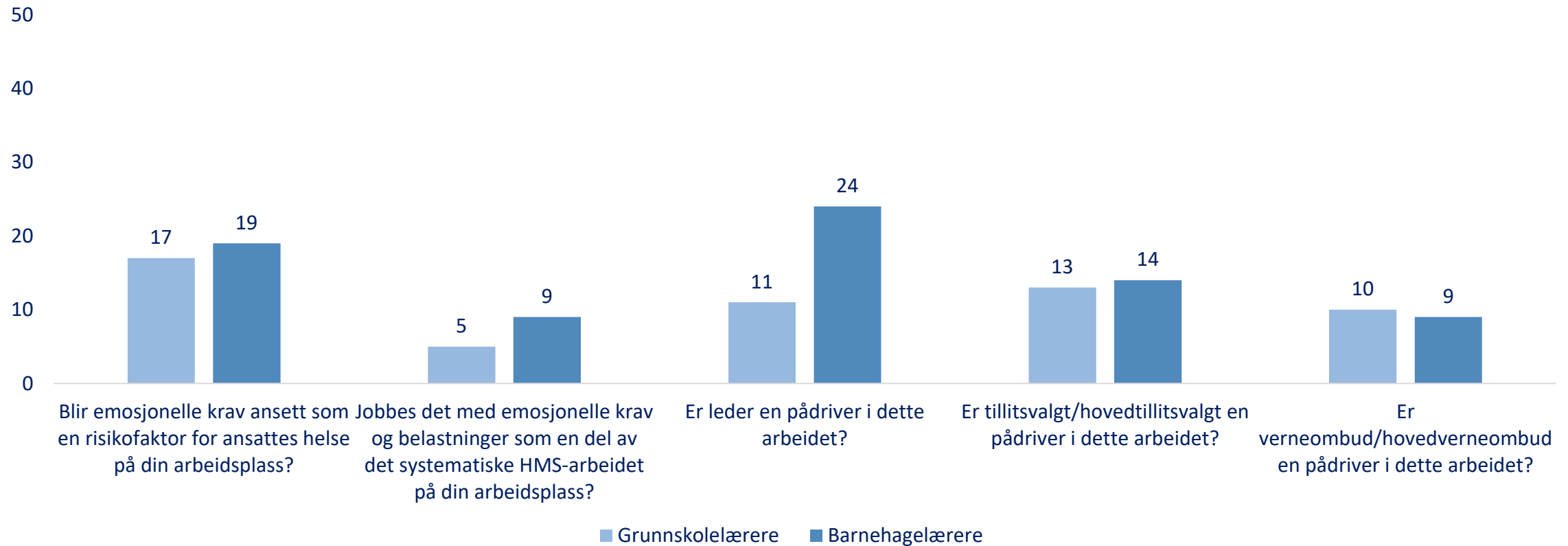
Kartlegging av emosjonelle krav og belastninger



Prosent som er **enig/helt enig** i disse spørsmålene

Teknologi for et bedre samfunn

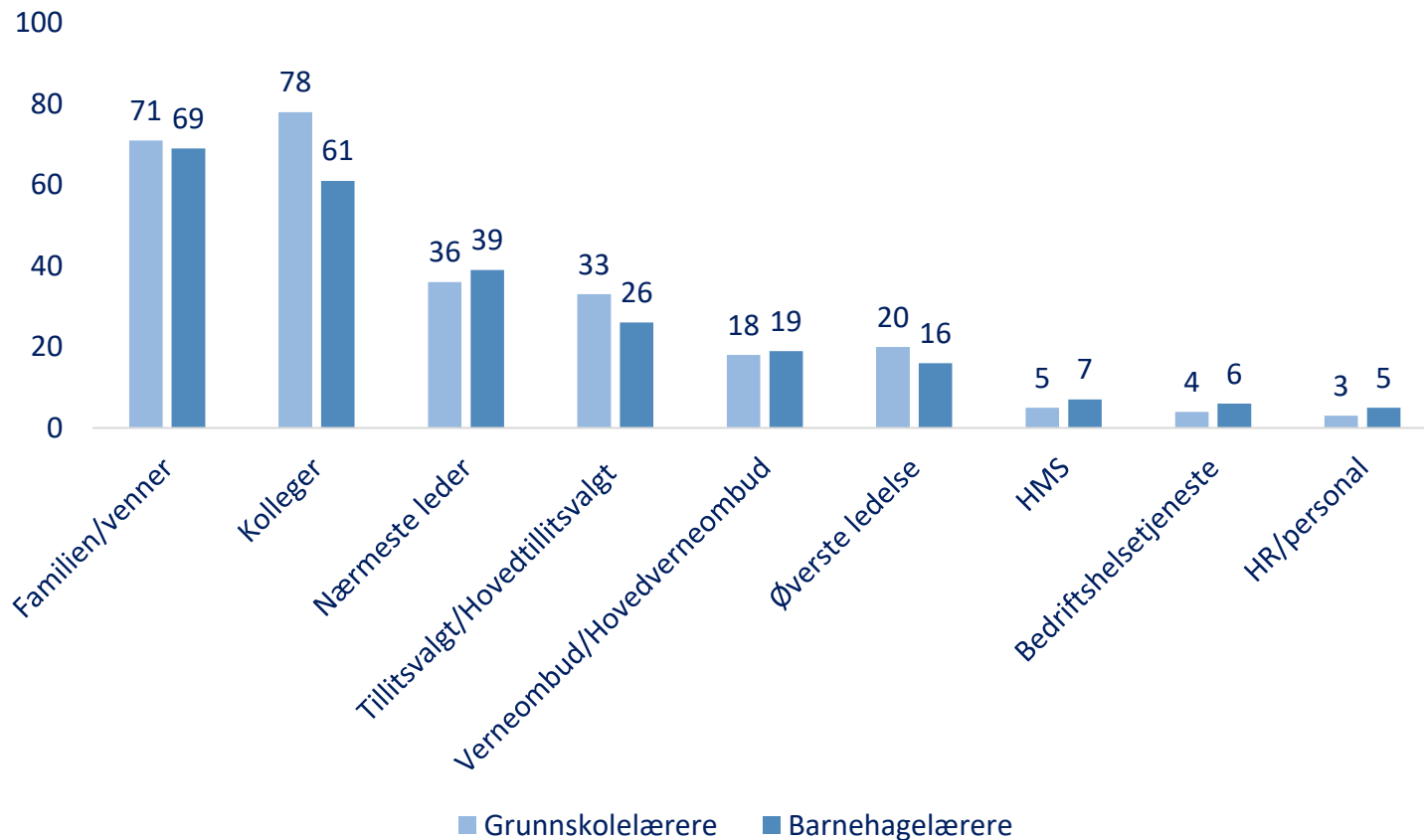
Emosjonelle krav og belastninger som en del av det systematiske HMS-arbeidet



Prosent som svarer i stor/svært stor grad på disse spørsmålene

Håndtering av emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger

Hvem støtter når belastningen oppstår?



- Kolleger og familien/venner er den viktigste støtten når belastninger oppstår
- Håndtering av belastende arbeidssituasjon skjer i størst grad ved at nære kolleger snakker sammen uformelt
- Felles møtepunkter i det daglige viktig for å dele og bearbeide inntrykk og for å lufte ut

Prosent som svarer at de ulike aktørene i **stor/svært stor grad** støtter når belastningen oppstår



SINTEF

Det er ikke noe som er satt i system, det er jo på en måte bare det å prate med kolleger. Og galgenhumor om hvordan vi har det for tida på kontoret, og så bearbeider man det litt gjennom det da.

(Grunnskolelærere, ansatt)



SINTEF

Spørsmål til refleksjon

- Hvordan kartlegger vi omfanget av emosjonelle krav og belastninger hos oss?
- Hvilke systemer og rutiner har vi for å håndtere emosjonelle belastninger hos oss?
Hva bør vi eventuelt vurdere å innføre?

Hovedfunn

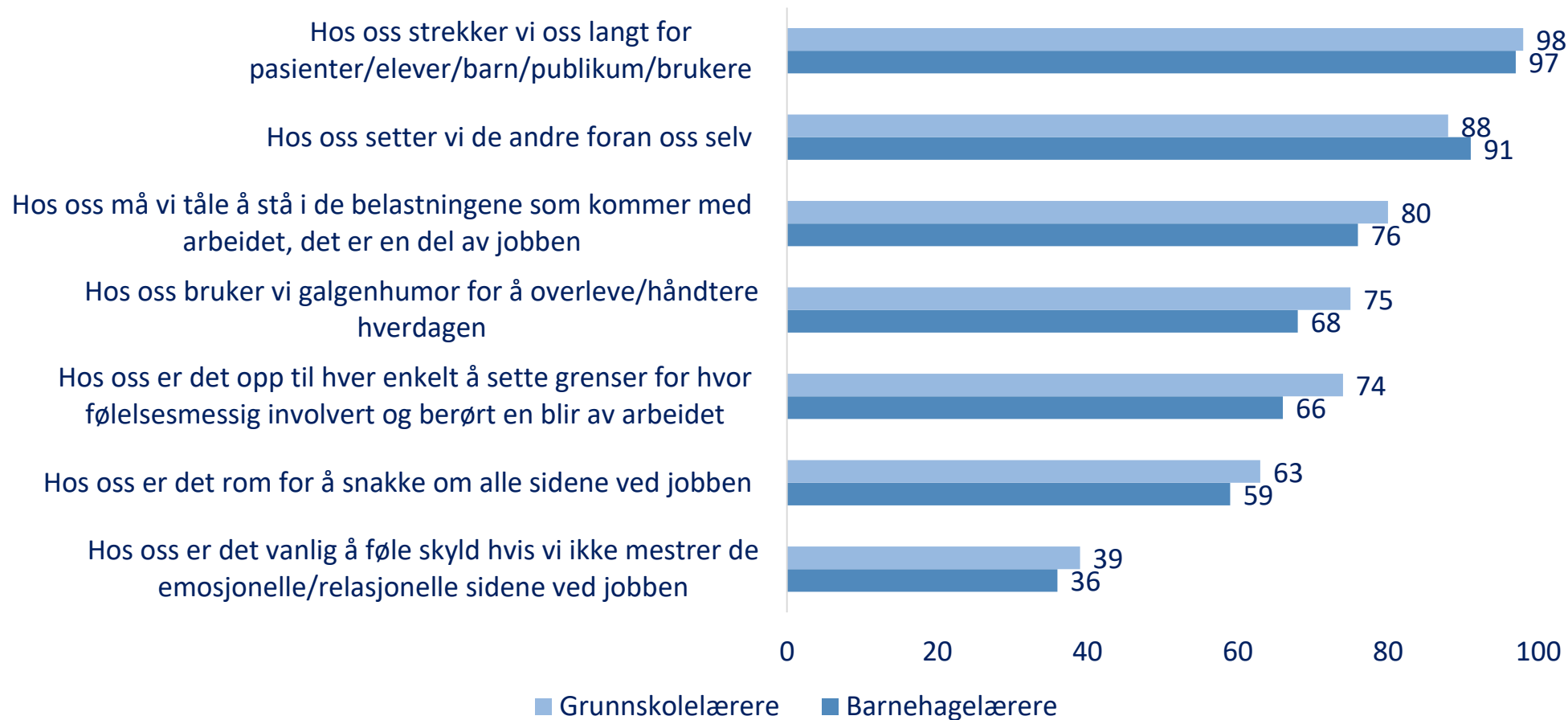
Hvordan påvirker normene, rammebetingelsene og andre jobbkrav opplevelsen og håndteringen av de emosjonelle kravene?





SINTEF

Normer – slik er det hos oss

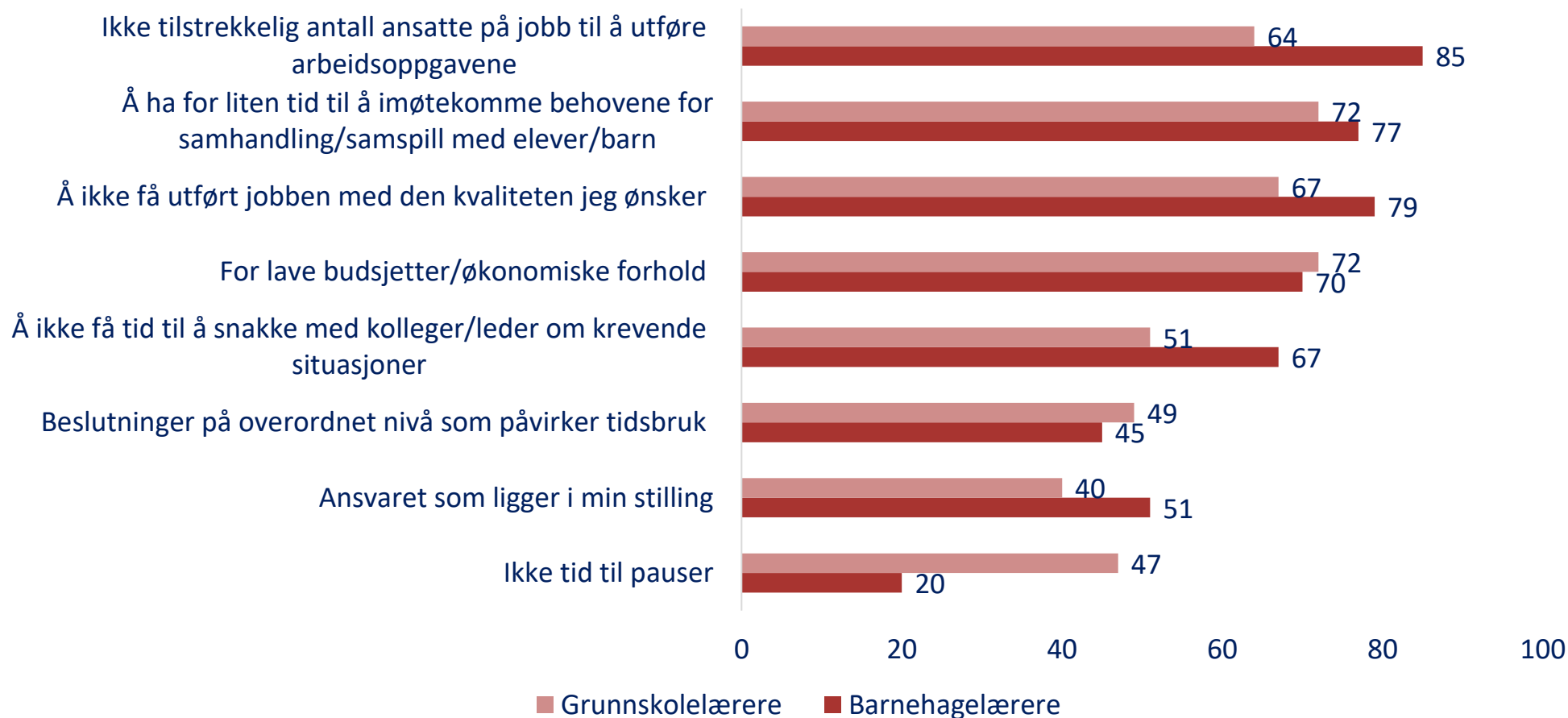


Prosent som er **enig/helt enig** i påstandene



SINTEF

Forhold som påvirker om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning



Prosent som svarer **i stor/svært stor grad** at faktorene påvirker om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning

Teknologi for et bedre samfunn

Hovedfunn

Hvordan opplever ansatte balansen mellom eget arbeidsmiljø og andres behov og rettigheter?

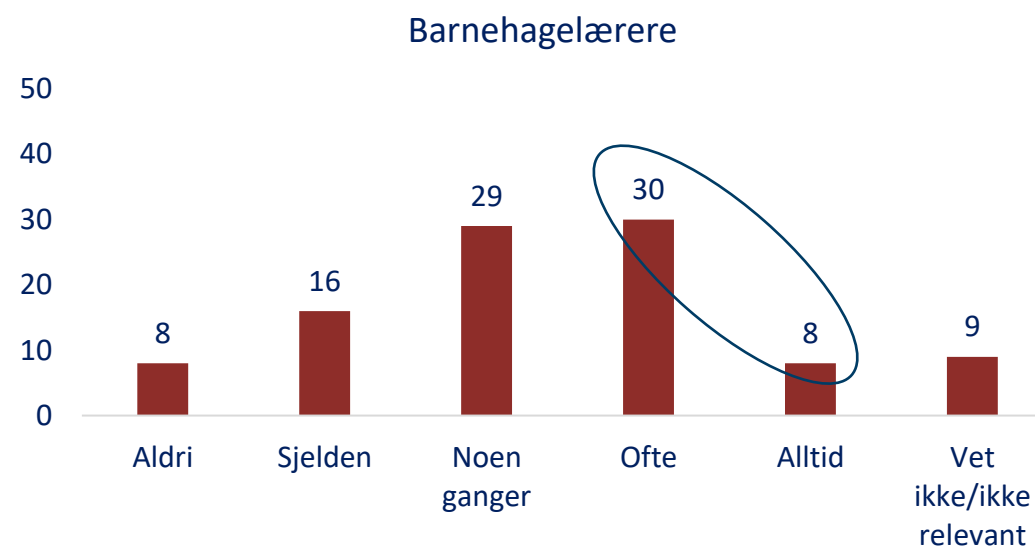
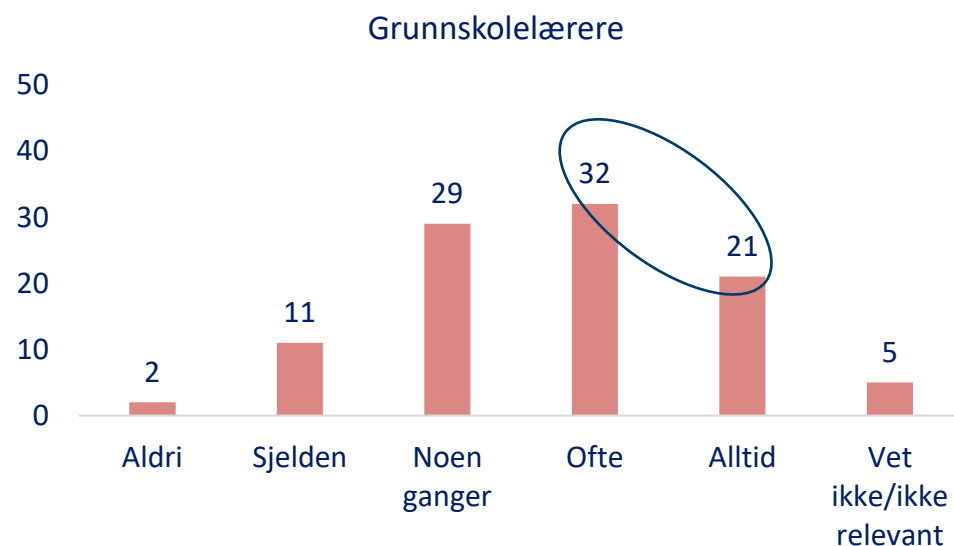




SINTEF

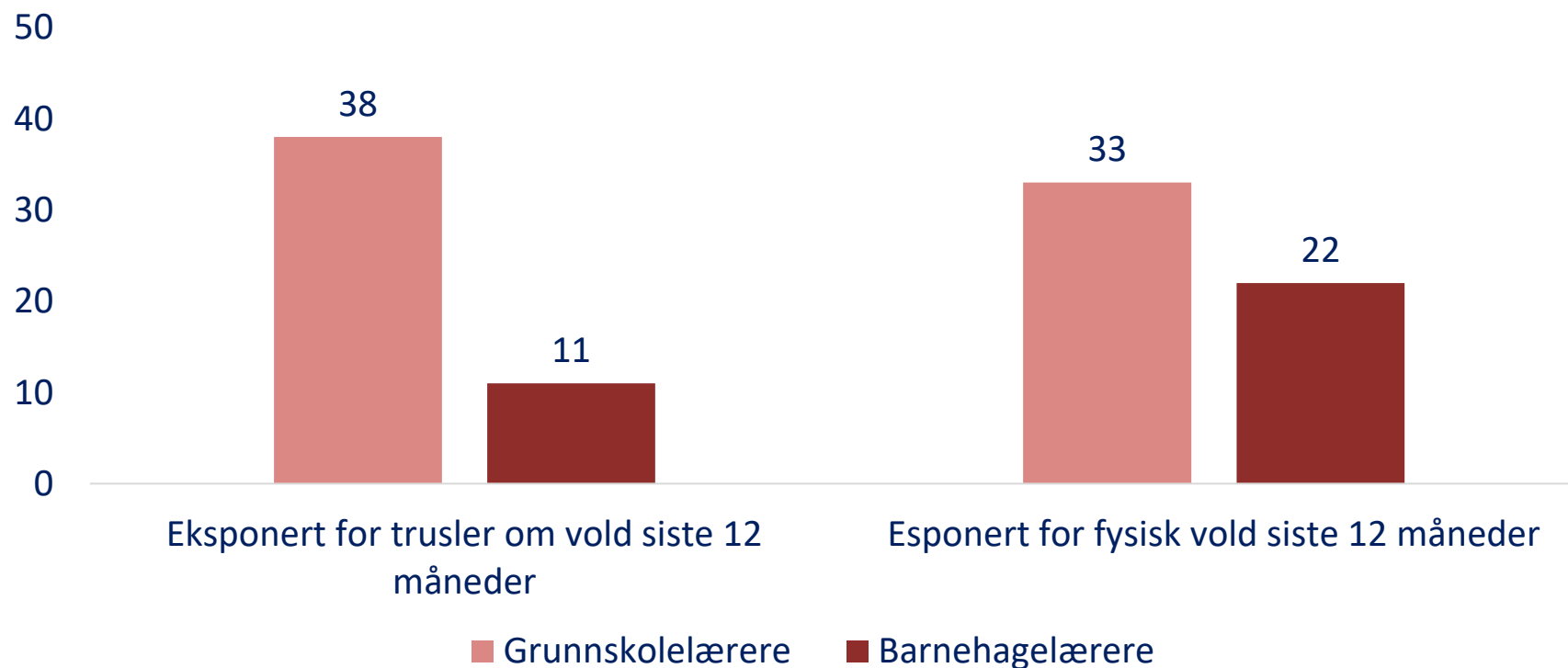
Opplevelsen av forsvarlig arbeidsmiljø vs. andres behov og rettigheter

53 % av grunnskolelærerne og 38 % av barnehagelærerne oppgir at det ofte eller alltid er slik at hensynet til de som mottar tjenester går på bekostning av egen rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø



Prosent som oppgir hvor ofte hensynet til de som mottar tjenester går på bekostning av egen rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø

Eksponering for vold og trusler



Prosent som er eksponert noen **få ganger eller oftere** siste 12 måneder

Svarkategorier: «Ja, daglig», «Ja, ukentlig», «Ja, månedlig», «Ja, noen få ganger»



SINTEF

*Ja, ledere de må **velge mellom elevene og ansatte**, og så føler de seg forpliktet til å velge elevene. Lærerne må **velge mellom elevene og seg selv**, og så føler du deg forpliktet til ...
Altså, men det er jo ingen som skulle måtte ta de valgene.*

(Lærere og barnehagelærere, forbund)

Hovedfunn

Hvilke konsekvenser har emosjonelle krav og belastninger?

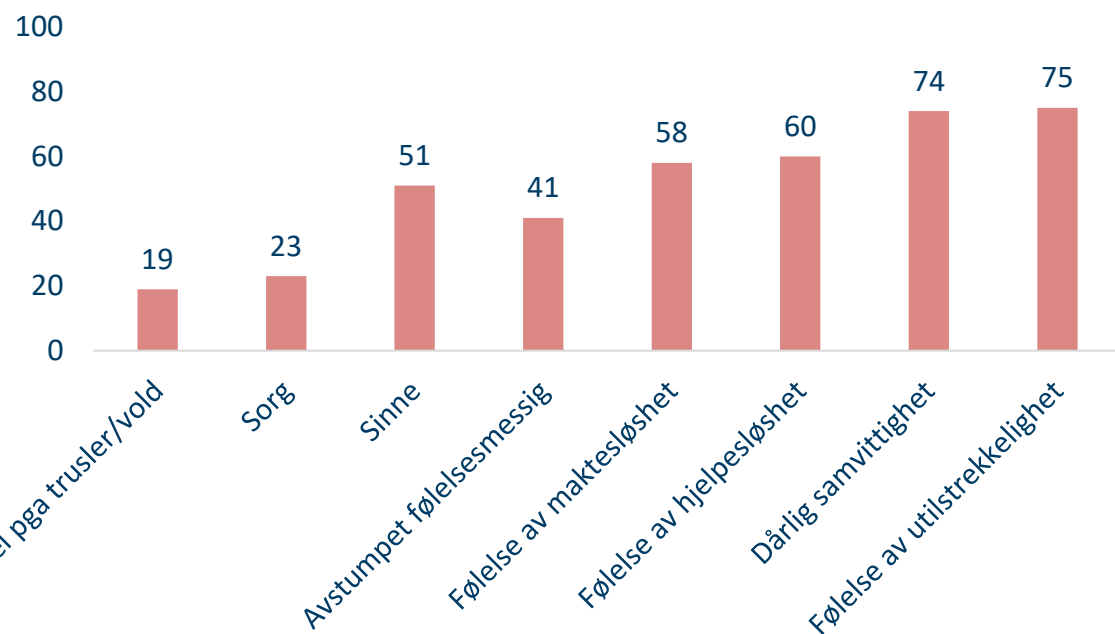




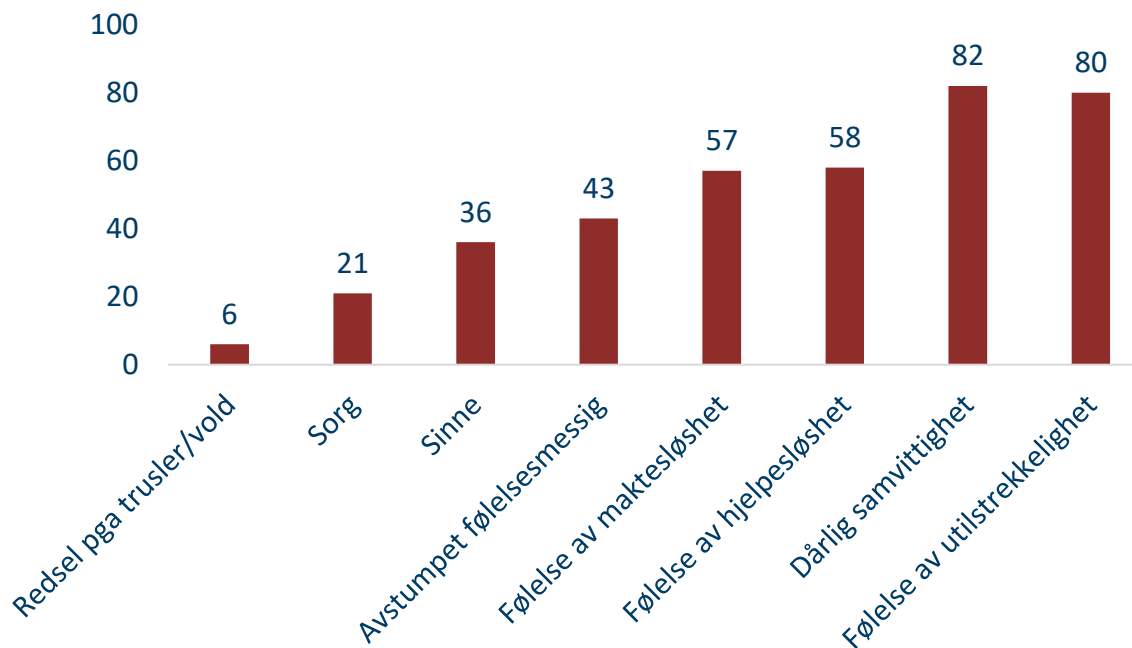
SINTEF

Opplevelser som følge av krevende situasjoner og hendelser i arbeidet (siste 12 månedene)

Grunnskolelærere

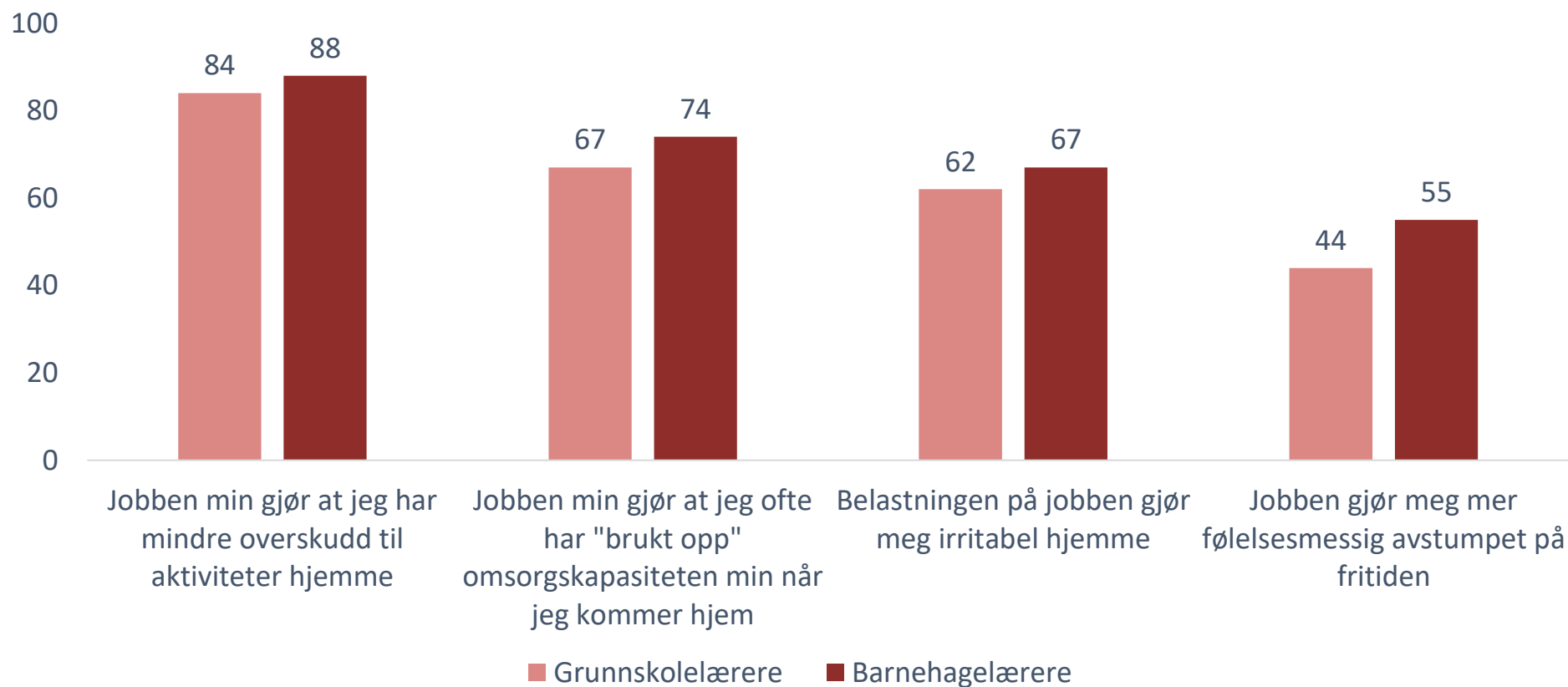


Barnehagelærere

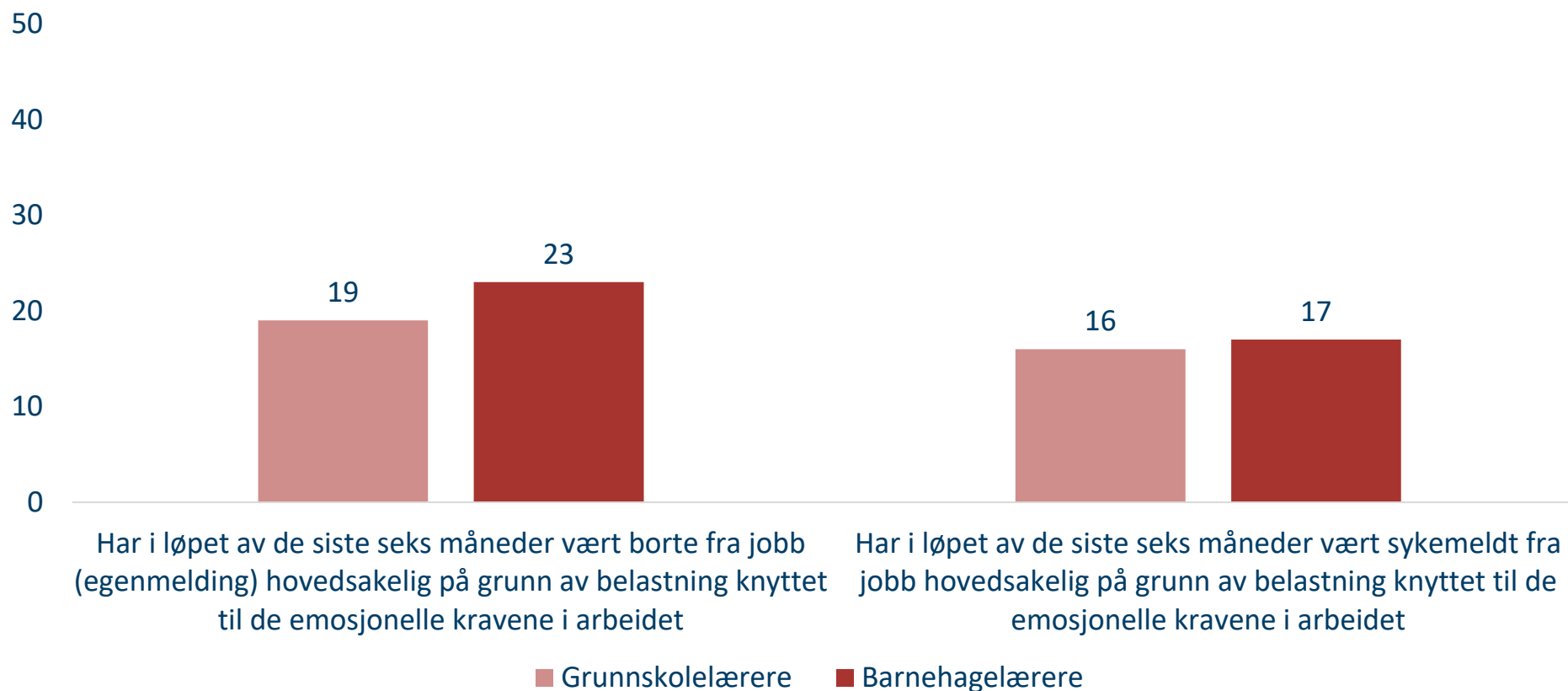


Prosent som opplever det månedlig eller oftere

Hvordan jobben påvirker fritiden



Fravær fra arbeid på grunn av belastning knyttet til emosjonelle krav i arbeidet



Prosent som svarer at de i løpet av de siste seks månedene har vært borte fra jobb med egenmelding eller sykemelding

Noen hovedfunn oppsummert

- Det stilles **høye følelsesmessige krav** til grunnskolelærere og barnehagelærere
- Det er mye **opp til den enkelte** å selv si i fra om og håndtere de emosjonelle kravene og belastningene
- Emosjonelle belastninger blir viet **lite oppmerksomhet** i det systematiske HMS-arbeidet
- Undersøkelsen viser at emosjonelle belastninger fører til fravær, men blir av mange **ikke ansett som en risikofaktor** for ansattes helse
- Det er stort rom for forbedringer når det gjelder **partssamarbeidets rolle** i å jobbe mer systematisk med tematikken og løfte det inn i det kollektive arbeidsmiljøarbeidet på arbeidsplassene
- **Normer** på arbeidsplassen og **rammebetingelsene** påvirker opplevelse av belastning og hvordan arbeidsmiljøet håndteres
- For å redusere de negative konsekvenser av høye emosjonelle krav må man ta i betraktning andre **jobbkrav og rammebetingelser**, samt **styrke jobbressurser**



SINTEF

Implikasjoner og praktiske råd

1. Øk anerkjennelsen av at det å jobbe med mennesker gir en annen type belastning
2. Økt bevisstheten om bredden av emosjonelle og relasjonelle krav
3. Øk kunnskapsnivået både i utdanningen og på arbeidsplassen
4. Mer systematisk kartlegging og håndtering, bruk det lokale partssamarbeidet
5. Styrk lederstøtten
6. Bruk møtepunkter i hverdagen
7. Gi rom og mulighet for kollegastøtte
8. Bedre balanse mellom jobb og fritid
9. Bedre sammenheng mellom krav og ressurser



SINTEF

Spørsmål til refleksjon

- Hvilke barrierer er det for å jobbe med emosjonelle krav og belastninger hos oss?
- Hva kan vi i våre roller gjøre for å bidra til å styrke det forebyggende arbeidet med emosjonelle belastninger hos oss?
- Og hvordan kan vi bidra til å løfte tematikken (og ansvaret for kartlegging, håndtering og konsekvenser) forbi enkeltindividet og inn i det kollektive arbeidsmiljøarbeidet på vår arbeidsplass?



SINTEF

Referanser

- Andersen et al. (2022). Combined psychosocial work factors and risk of long-term sickness absence in the general working population: Prospective cohort with register follow-up among 69 371 workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 48, 549-559.
- Aronsson et al. (2019). Can a poor psychosocial work environment and insufficient organizational resources explain the higher risk of ill-health and sickness absence in human service occupations? Evidence from a Swedish national cohort. *Scandinavian journal of public health*, 47(3), 310–317
- Clausen et al. (2023). Do different job demands interact as predictors of long-term sickness absence? A register-based follow-up on 55 467 Danish workers. *Occupational & Environmental Medicine*, 80, 7-13
- Framke,et al. (2021). Emotional demands at work and risk of long-term sickness absence in 1.5 million employees in Denmark: a prospective cohort study on effect modifiers'. *Lancet Public Health*, 6, e752–59
- Framke et al., (2023) Emotional demands and all-cause and diagnosis-specific long-term sickness absence: A prospective cohort study in Sweden. *European Journal of Public Health*, 33, 435-441.
- Framke et al., (2024). Emotional demands at work and risk of disability pension: a nationwide cohort study in Denmark. *Occup. Environ Med*, 81, 262-265.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Indregard et al. (2018). Emotional dissonance, mental health complaints, and sickness absence among health- and social workers. The moderating role of self-efficacy. *Frontiers in Psychology*, 9, 592.
- Madsen et al. (2022). Emotional demands at work and risk of hospital-treated depressive disorder in up to 1.6 million Danish employees: a prospective nationwide register-based cohort study. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 48, 302-311.
- Ose, S. O., & H. J. Busch, H. J. (2020). HMS i offentlig sektor: Forebygging av sykefravær og tidlig avgang fra arbeidslivet, Gyldendal Akademisk.



Marte Pettersen Buyvik

Marte.p.buvik@sintef.no, Tlf. 93211361

Lenke til rapporten:

https://www.sintef.no/contentassets/9405803230524be1ac614c18b7e1780c/sintef-rapport-2023_relasjonelle-og-emosjonelle-krav-og-belastninger-i-arbeidet_v2.pdf

Lenke til kunnskapsoppsummeringen:

<https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/kunnskapsoppsummering-emosjonelle-krav-og-belastninger-delleveranse-sintef-enderlig.pdf>

Lenke til nettside (Unio):

<https://fremtidensarbeidsmiljo.no/>



SINTER



Rapport

Relasjonelle og emosjonelle krav og belastninger i arbeidet

En studie av omfang, håndtering og konsekvenser av relasjonelle og emosjonelle krav i arbeidet blant fem yrkesgrupper

Forfattere:

Marte Pettersen Buvik, Sylvi Thun og Solveig Osborg Ose

Rapportnummer:

2023:01366 - Åpen

Oppdragsgiver:

Unio