



# Relevante funn fra SINTEF-rapporten

- Relasjonelle og emosjonelle krav og belastninger i arbeidet

**Fylkeskurs 13.11.2024**

**Utdanningsforbundet Troms og Finnmark**





SINTEF

# 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

Rapporten forelå  
30.11.2023

Oppdragsgiver:  
UNIO

Yrkene som inngår i  
studien er  
sykepleiere, politi,  
barnehagelærere,  
fysioterapeuter og  
grunnskolelærere

Intervjuer og  
spørreundersøkelse



- Emosjonelle og relasjonelle krav handler om de aspektene ved jobben som krever **vedvarende følelsmessig innsats** på grunn av samspill og kontakt med **andre mennesker**.
- **Barnehagelærere, lærere i skoleverket** (samt i noen grad ansatte innen støttetjenestene og ledere innen disse virksomhetene), erfarer å være i en slik arbeidssituasjon i hverdagen, dag inn og dag ut, og i årevis. Kanskje i et helt yrkesliv hvis man er heldig og klarer å håndtere de emosjonelle kravene og belastningene på en tilfredsstillende måte.
- Dette kan **oppleves tosidig** og **ulikt fra ansatt til ansatt**, både emosjonelt belastende og til tider helt oppslukende på den ene siden, og på den annen side en svært positiv forskjell fordi det oppleves så meningsfullt å hjelpe barn, elever, voksne og familiene de er en del av. Det oppleves også meningsfullt fordi man bidrar til noe svært positivt for samfunnet 😊

# Problemstillinger rapporten avdekker

1. Hva er omfanget av emosjonelle krav og hvilke arbeidssituasjoner er belastende?
2. Hva er positive sider ved å jobbe med mennesker og hvilke jobbressurser bidrar til å bufre og redusere belastningen?
3. Hvordan kartlegges og håndteres emosjonelle krav på arbeidsplassene?
4. Hvordan påvirker normene, rammebetingelsene og andre jobbkrav opplevelsen og håndteringen av de emosjonelle kravene?
5. Hvordan opplever ansatte balansen mellom eget arbeidsmiljø og andres behov og rettigheter?
6. Hvilke konsekvenser har emosjonelle krav og belastninger og hvordan er tilstanden på ansattes opplevelser av arbeidet?

Hovedfunn fra spørreskjemaundersøkelse for 7513 respondenter, hvorav 982 lærere, 356 barnehagelærere, 626 grunnskolelærere (dessverre ingen lærere i videregående opplæring):

## 1. Omfanget av emosjonelle krav:

Barnehagelærere / Grunnskolelærere har høyest sannsynlighet for å komme i følelsesmessig krevende situasjoner (alle respondenter i %).

- 72/ 67 % svarer at arbeidet setter de i følelsesmessig krevende situasjoner (58 %)
- 54/ 72 % svarer de må håndtere andres personlige problemer som del av jobben (68 %)
- 51/ 55 % svarer at de må behandle alle likt selv om man ikke føler for det (62% - politi høyest)
- 22/ 33 % svarer at arbeidet krever at man ikke uttrykker sin egen mening (36 % - politi høyest)

## Topp tre mest belastende situasjoner/ opplevelser i arbeidet:

Å kjenne på at en ikke strekker til (55 % opplever dette i stor/ svært stor grad)

Å kjenne på ansvaret for andre mennesker (53 %)

Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser (51 %)

## Eksempler på beskrivelser fra barnehagelærere og lærere i skolen:

- Å kjenne på at en ikke strekker til (høyest for BHG-lærere 80 %, høyt for lærere i skolen)
- Å håndtere misfornøyde eller krevende elever, barn, brukere, foresatte, publikum, innbyggere (nest mest prekær beskrivelse for grunnskolelærere).
- Å være konstant tilstede følelsesmessig (74 % BHG-lærere)
- Å kjenne på ansvaret for andre mennesker.
- Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser.
- Å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp.
- Å gi av seg selv i relasjon til andre mennesker.

## Tekstutdrag fra et intervju som beskriver det å ikke strekke til som barnehagelærer:

«Du går jo alltid på en måte litt på akkord med deg selv, da. Altså du blir litt sånn i en negativ følelsessirkel, hvis du aldri får gjort det du skal, aldri føler at du strekker til nok, føler du skulle gjort mer, men tiden er ikke der. Det mangler folk, det mangler tid, det mangler.... Og det er jo ungenes beste som går foran alt (...) man går ofte bare gjerne og brannslukker for man mangler ja..... Og egentlig den der utilstrekkeligheten, det syns jeg er noe av det verste ved jobben. Man føler det»

## 2. Hva er positive sider ved å jobbe med mennesker og hvilke jobbressurser bidrar til å bufre og redusere belastningen?

Være betydningsfull/ utgjøre en positiv forskjell for andre:

→ 91 % BHG lærere og 88 % GSK lærere (82 % for hele utvalget samlet sett)

Se utvikling hos andre mennesker:

→ 93 % BHG lærere og 93 % GSK lærere

Menneskene en møter/ treffer i løpet av en arbeidsdag:

→ 90 % BHG lærere og 90 % GSK lærere

Å utøve samfunnsoppdraget:

→ 72 % BHG lærere og 68 % GSK lærere

## Sitat fra en barnehagelærer:

«Jeg tror ikke det finnes en arbeidsplass der, man kan jo kalle det kolleger, disse små, de er veldig glad for å se deg. Og det gjør noe med deg, når du kommer på jobb og det er kjempe mange som er glad for å se deg!»

## Sitat fra en grunnskolelærer:

«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»

→ Tosidigheten er svært tydelig og medaljen har en lys forside og en mørk bakside.....

I tillegg til det meningsfulle finnes det noen **jobbressurser som bidrar positivt** der de får virke og det settes av tid til f. eks. debriefing:

- God kollegastøtte (71 %)
- Et godt sosialt miljø (68 %)
- Anerkjennelse fra kollegaer (67 %)
- Lederstøtte trekkes også frem som noe viktig!

- **Men er det tid og fokuseres det på disse positive faktorene i en hektisk «alt-opp-spisende» hverdag i barnehager og skoler?**
- **Gode ledere og gode arbeidsmiljøer vektlegger å styrke disse jobbressursene!**

Hva er de viktigste tiltakene vi kan gjøre i vår barnehage/ på vår skole ut fra den kunnskapen vi har om emosjonelle krav og belastninger samt positive sider ved å jobbe med mennesker og hvilke jobbressurser vi har som kan bidra til å redusere belastningen?

- Er det tiltak som kan iverksettes uten at det får økonomiske konsekvenser?
- Hva skal til for å iverksette tiltaket/ tiltakene?
- Hvilke tiltak krever økonomiske ressurser, og hva skal til for å sette de ut i livet?
- Er det mulig å fremskaffe et grunnlag som viser at tiltaket/ tiltakene er lønnsomme ved at det/ de f.eks. reduserer sykefraværet?

### 3. Hvordan kartlegges og håndteres emosjonelle krav og belastninger på arbeidsplassene?

65 % svarer at det er ingen systematisk kartlegging!

45 % svarer at det kartlegges i noen grad i arbeidsmiljø/ medarbeiderundersøkelser

38 % svarer at det blir tatt opp i medarbeidersamtaler

21 % svarer at det fanges opp i vernerunder eller samtaler med verneombud

Hvem tar det opp, og hvordan står dette seg opp mot internkontrollforskriften?

- Kun 14 % svarer at nærmeste leder i stor eller svært stor grad tar opp emosjonelle krav for å forebygge belastninger.
- Det er i altfor stor grad lagt opp til at det er den ansatte som må bringe opp temaet.
- Verneombud og tillitsvalgte er bare delvis involvert i arbeidet, og det er lite utbredt å skrive avvik knyttet til emosjonelle krav og belastninger.

# Internkontrollforskriften

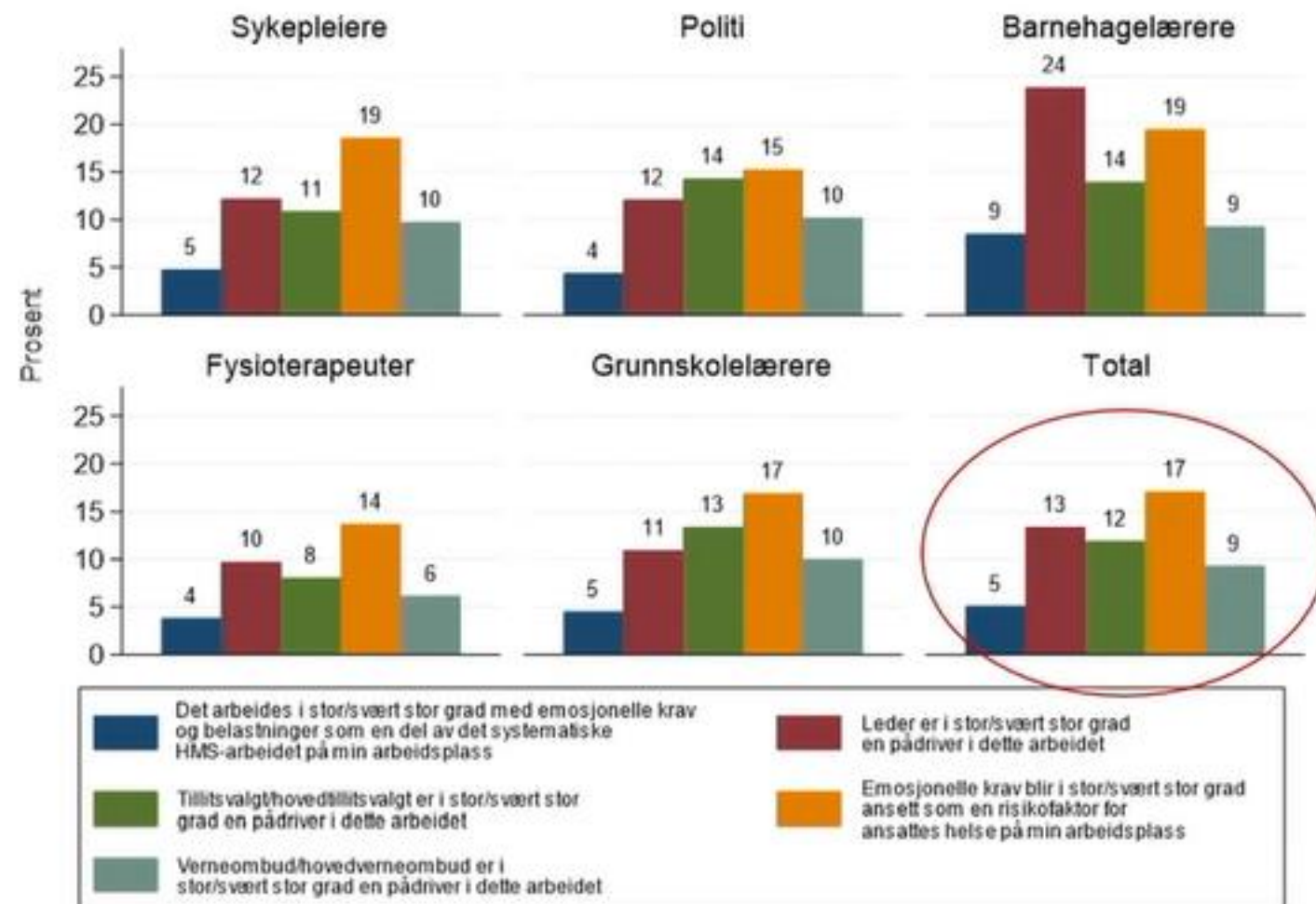
## § 5. Innholdet i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet. Krav til dokumentasjon

Internkontrollen skal tilpasses virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse i det omfang som er nødvendig for å etterleve krav i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

Internkontroll innebærer at virksomheten skal:	Dokumentasjon
1. sørge for at de lover og forskrifter i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som gjelder for virksomheten er tilgjengelig, og ha oversikt over de krav som er av særlig viktighet for virksomheten	–
2. sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskaper og ferdigheter i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet, herunder informasjon om endringer	–
3. sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes	–
4. fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet	må dokumenteres skriftlig
5. ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt	må dokumenteres skriftlig
6. kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene	må dokumenteres skriftlig
7. iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhets- lovgivningen	må dokumenteres skriftlig
8. foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt	må dokumenteres skriftlig

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

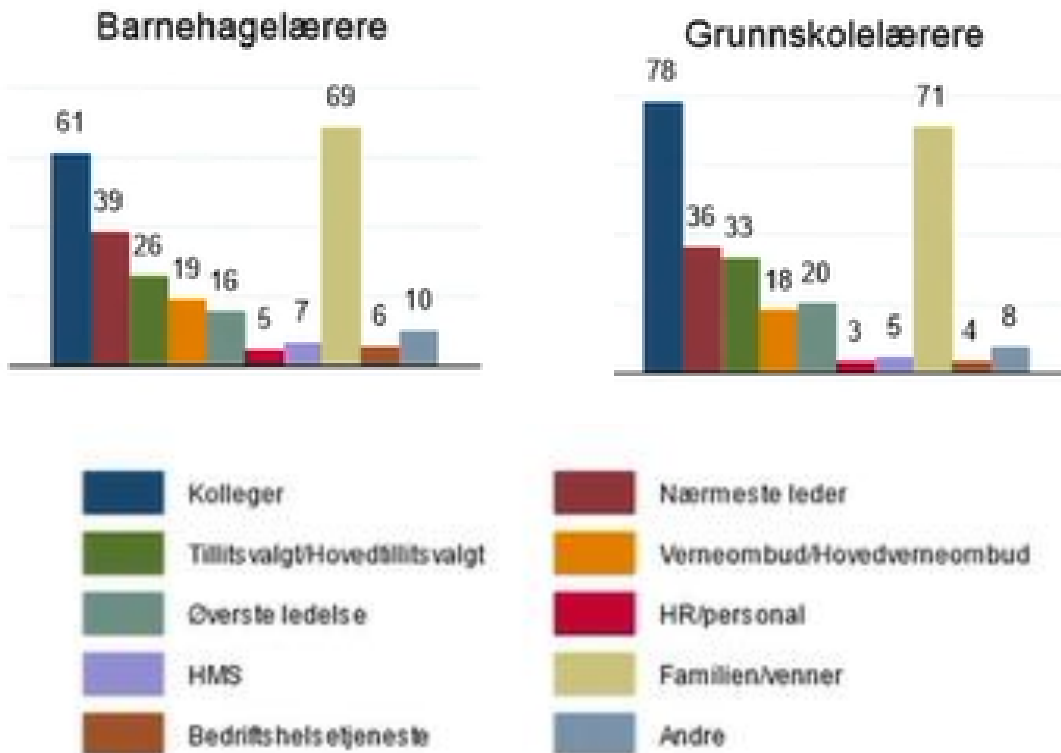
For hele utvalget i kartleggingen:



- Kun 5 % av utvalget svarer at det i stor eller svært stor grad arbeides med emosjonelle krav og belastninger som en del av det systematiske HMS-arbeidet på deres arbeidsplass.
- 17 % oppgir at emosjonelle krav i stor eller svært stor grad bli ansett som en risikofaktor for ansattes helse på deres arbeidsplass
- 13 % svarer at leder i stor eller svært stor grad er pådriver i det forebyggende arbeidet med emosjonelle krav og belastninger.

Teknologi for et bedre samfunn

# Håndtering av emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger:



- Kolleger den viktigste støtten når belastninger oppstår (70 %), etterfulgt av familien/venner (65 %)
- 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

# Systemer eller rutiner for å håndtere emosjonelle belastninger

	% I svært liten/liten grad	% I stor/svært stor grad
Vi har skriftlige rutiner på de forskjellige situasjonene/utfordringene	48	11
Vi har systematisk HMS-arbeid som fanger opp dette i sin kartlegging og risikoanalyse	50	8
Vi har strukturert debrief/samtale i etterkant av vanskelige hendelser/situasjoner	45	19
Vi tar en kort prat i etterkant av en hendelse/situasjon	24	36
Vi har ordning med kollegaveiledning	56	13
Vi har pauser/restitusjonsmuligheter der vi kobler av fra arbeidet	58	14
Vi har fellestid der vi kan snakke uformelt om temaet med kolleger	51	17
Vi rullerer/bytter på arbeidsoppgaver som medfører høye emosjonelle krav	46	14
Vi har rutiner for bruk av Bedriftshelsetjenesten ifm. vanskelig hendelser	51	8
Vi har systemer for å melde avvik (ifm. vanskelige situasjoner/hendelser)	15	50

Prosent som svarer på i hvilken grad de har systemer eller rutiner for å håndtere krevende situasjoner/emosjonelle belastninger knyttet til kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker

Teknologi for et bedre samfunn

*"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)*

Ut fra denne kunnskapen og hva vi vet om egen arbeidsplass:

Hva fungerer godt og hva trenger vi å gjøre annerledes med tanke på kartlegging og håndtering av emosjonelle belastninger?

Trenger vi å innhente et bedre kunnskapsgrunnlag?

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

→ 13 ulike påstander og her er de seks med høyest prosentvis score:



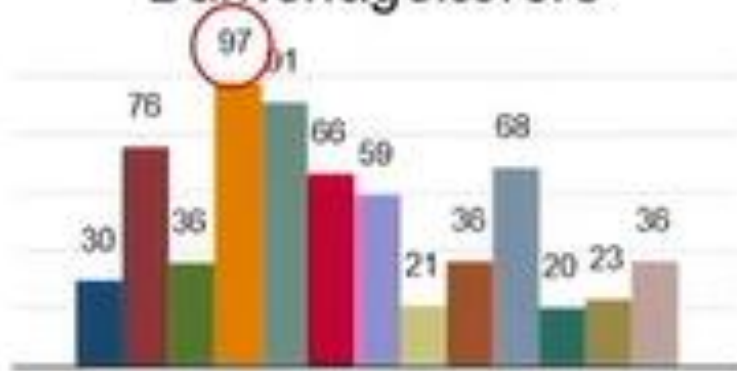
### Normer – slik er det hos oss

- Hos oss strekker vi oss langt for pasienter/elever/barn/publikum/brukere (93 %)
- Hos oss må vi tåle å stå i de belastningene som kommer med arbeidet, det er en del av jobben (76 %)
- Hos oss bruker vi galgenhumor for å overleve/håndtere hverdagen (76 %)
- Hos oss setter vi de andre (pasienter/elever/barn/publikum/brukere) foran oss selv (74 %)
- Hos oss er det opp til hver enkelt å sette grenser for hvor følelsesmessig involvert og berørt en blir av arbeidet (71 %)
- Hos oss er det rom for å snakke om alle sidene ved jobben (61 %)

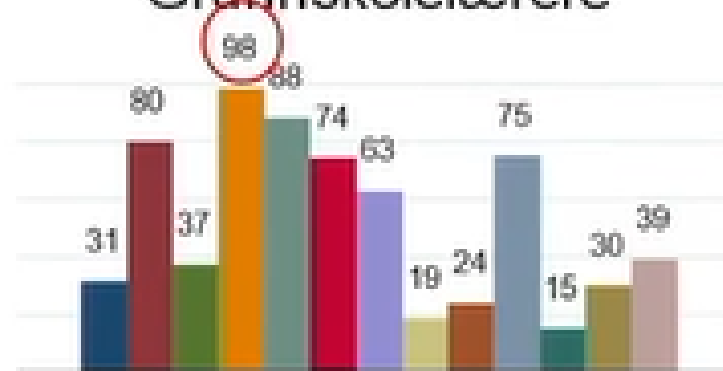
Vi strekker oss langt og det er forventning i samfunnet om at barnehagelærere og grunnskolelærere må tåle arbeidsforholdene slik de er.

(Prosent som er enig/helt enig i påstandene)

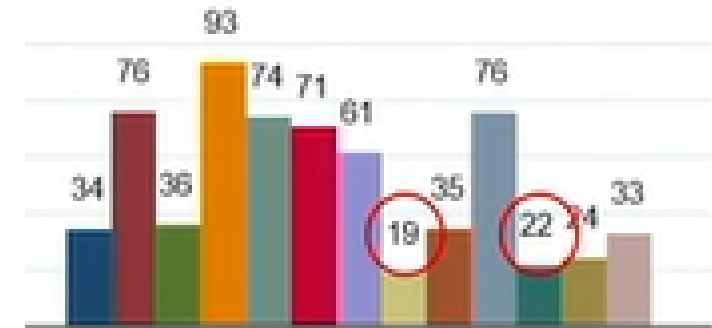
## Barnehagelærere



## Grunnskolelærere



## Total



- Hos oss blir ikke emosjonelle krav og belastninger sett på som en arbeidsmiljøutfordring
- Hos oss skyves utfordringer rundt emosjonelle krav 'under teppet'
- Hos oss setter vi de andre (pasienter/ elever/ barn/ publikum/brukere) foran oss selv
- Hos oss er det rom for å snakke om alle sidene ved jobben
- Hos oss er det viktig å gi ansatte opplæring og støtte til å håndtere emosjonelle krav
- Hos oss har vi gitt opp, ingenting vi gjør eller sier vil bedre situasjonen
- Hos oss er det vanlig å føle på skyld hvis vi ikke mestrer de emosjonelle/relasjonelle sidene ved jobben

- Hos oss må vi tåle å stå i de belastningene som kommer med arbeidet, det er en del av jobben
- Hos oss strekker vi oss langt for pasienter/ elever/ barn/ publikum/ brukere
- Hos oss er det opp til hver enkelt å sette grenser for hvor følelsesmessig involvert og berørt en blir av arbeidet
- Hos oss oppleves det som tabu å si at ting på jobben er vanskelig
- Hos oss bruker vi galgenhumor for å overleve/håndtere hverdagen
- Hos oss er det vanlig å føle på skam hvis vi ikke mestrer de emosjonelle/relasjonelle sidene ved jobben

Prosent som er enig/helt enig i påstandene



## Topp 7 ulike faktorer/forhold som påvirker om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning

- For lave budsjetter/økonomiske forhold (66 %) → 72 % av GSK lærere, og 70 % av BHG lærere oppgir dette som belastende
- Ikke tilstrekkelig antall ansatte på jobb til å utføre arbeidsoppgavene (64 %)
- Å ikke få utført jobben med den kvaliteten jeg ønsker (60 %)
- Å ha for liten tid til å imøtekomme behovene for samhandling/samspill med pasienter/pårørende/elever/barn/foreldre/publikum/brukere (52 %)
- Å ikke få tid til å snakke med kolleger/leder om krevende situasjoner (45 %)
- Beslutninger på overordnet nivå som påvirker tidsbruk (43 %)
- Beslutninger på overordnet nivå som påvirker arbeidsinnhold og/eller arbeidsmåte (41 %)

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

Teknologi for et bedre samfunn



# Rammebetingelser

*"For jeg tror jo nesten ikke det er noe som provoserer lærere i skoleverket mer enn når de hører noen som sier at klassestørrelse har ingen betydning. Det tror jeg er utrolig provoserende for de som står ute og i det. (...) Hva i alle dager er det som måles da, når du sier at det har ikke noen betydning hvor mange du skal være så tett relasjonelt med? Fordi det er jo helt meningsløst. For klart at det har det. Og det er jo akkurat det som er utfordringen: at når du skal være så tett på i de relasjonene der da, så er det ikke sikkert at det hadde vært så belastende hvis det ikke hadde vært 30 stykker med forskjellige ryggsekker med seg."*  
(Lærere og barnehagelærere, forbund)

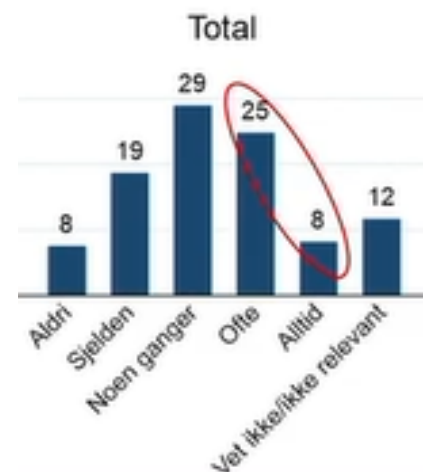
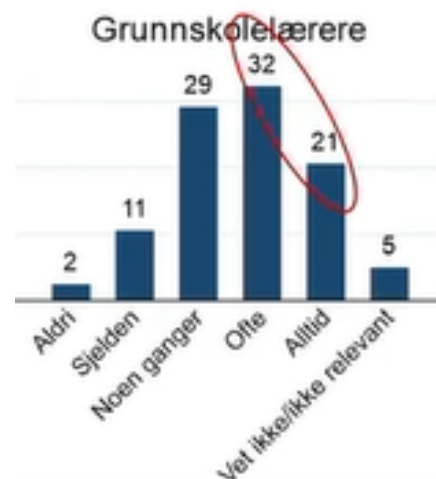
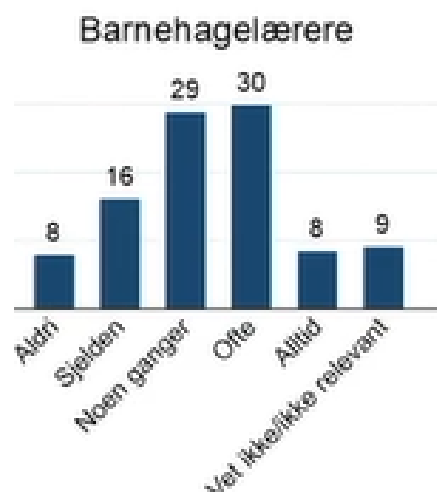
## 5. Hvordan opplever ansatte balansen mellom eget arbeidsmiljø og andres behov og rettigheter?

*"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)*



### Opplevelsen av forsvarlig arbeidsmiljø vs. andres behov og rettigheter

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

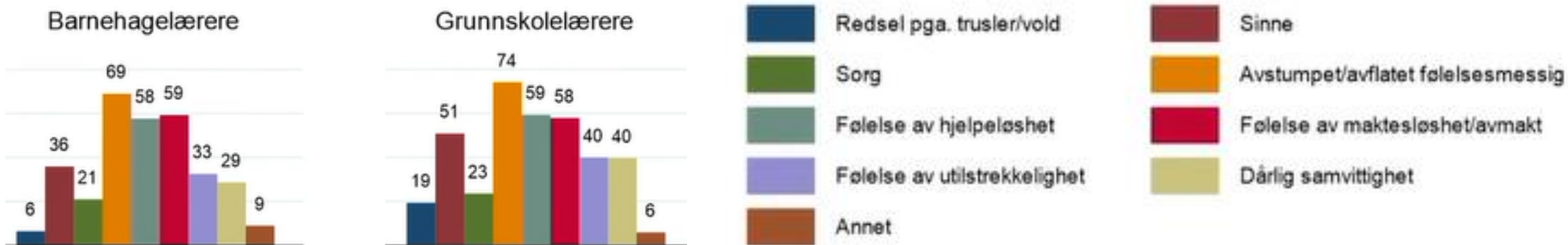


- Vold og trusler om vold utfordrer dette spesielt for grunnskolelærere og politi.  
- Lite kunnskap om arbeidstakers rettigheter når det er kollisjonskurs mellom rettigheter til barn og elever og ansatte....

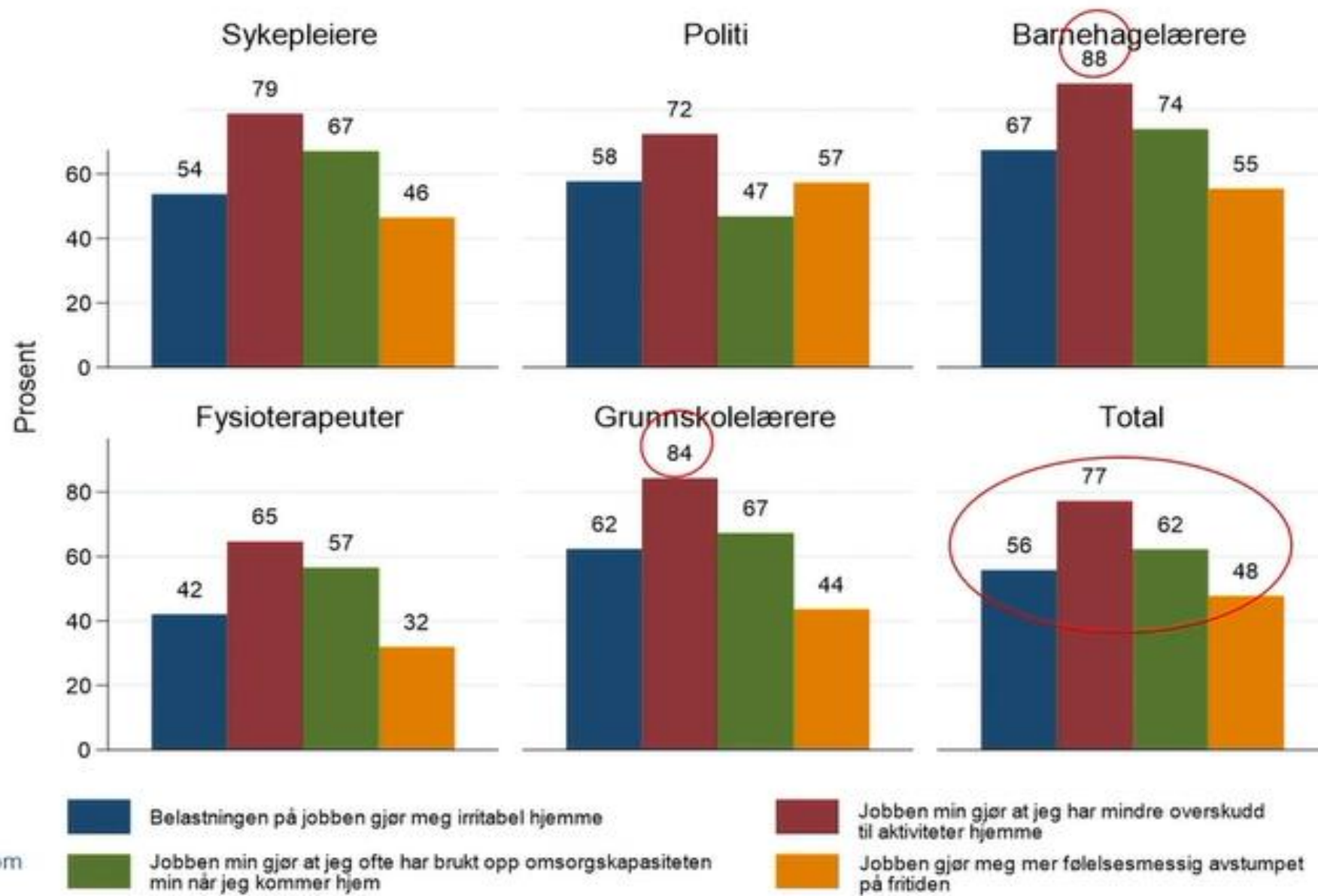
## 6. Hvilke konsekvenser har emosjonelle krav og belastninger og hvordan er tilstanden på ansattes opplevelser av arbeidet?

*"Og det er jo liksom både det at samfunnet betaler i sykepenges og uføretrygd og for tidlig avgang, og så er det jo det personlige, ikke sant, det som rammer individene. Det skal jo tas på alvor det og. Og det blir jo faktisk ikke gjort, ikke sant, når man ikke prøver å komme bedre i rette med dette, da. Så det er jo sløsing at man ikke gjør noen ting for å holde barnehagelærerne, for eksempel da, lengre i arbeid."*  
(Barnehagelærere og lærere, Forbund)

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

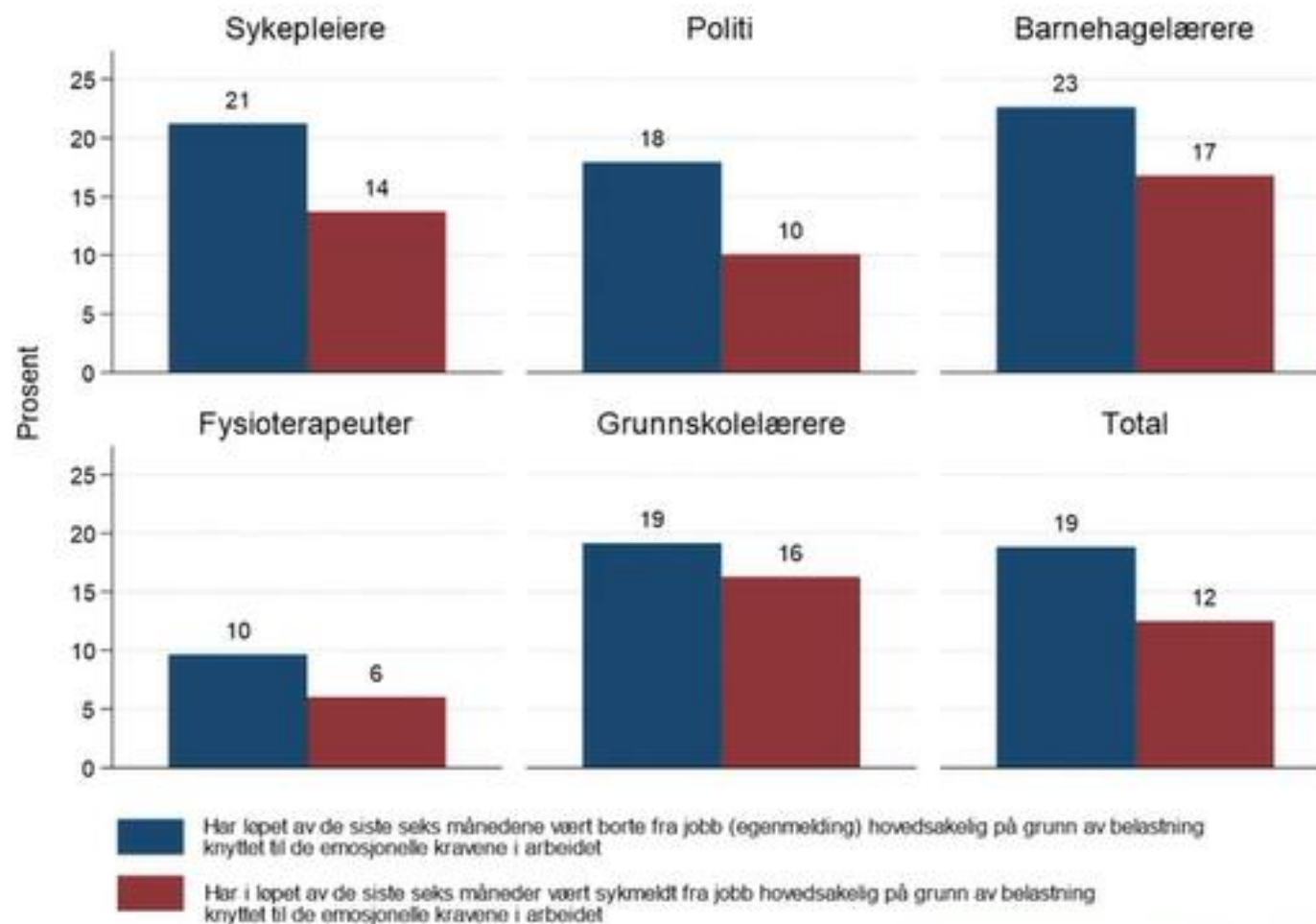


# Hvordan jobben påvirker fritiden



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

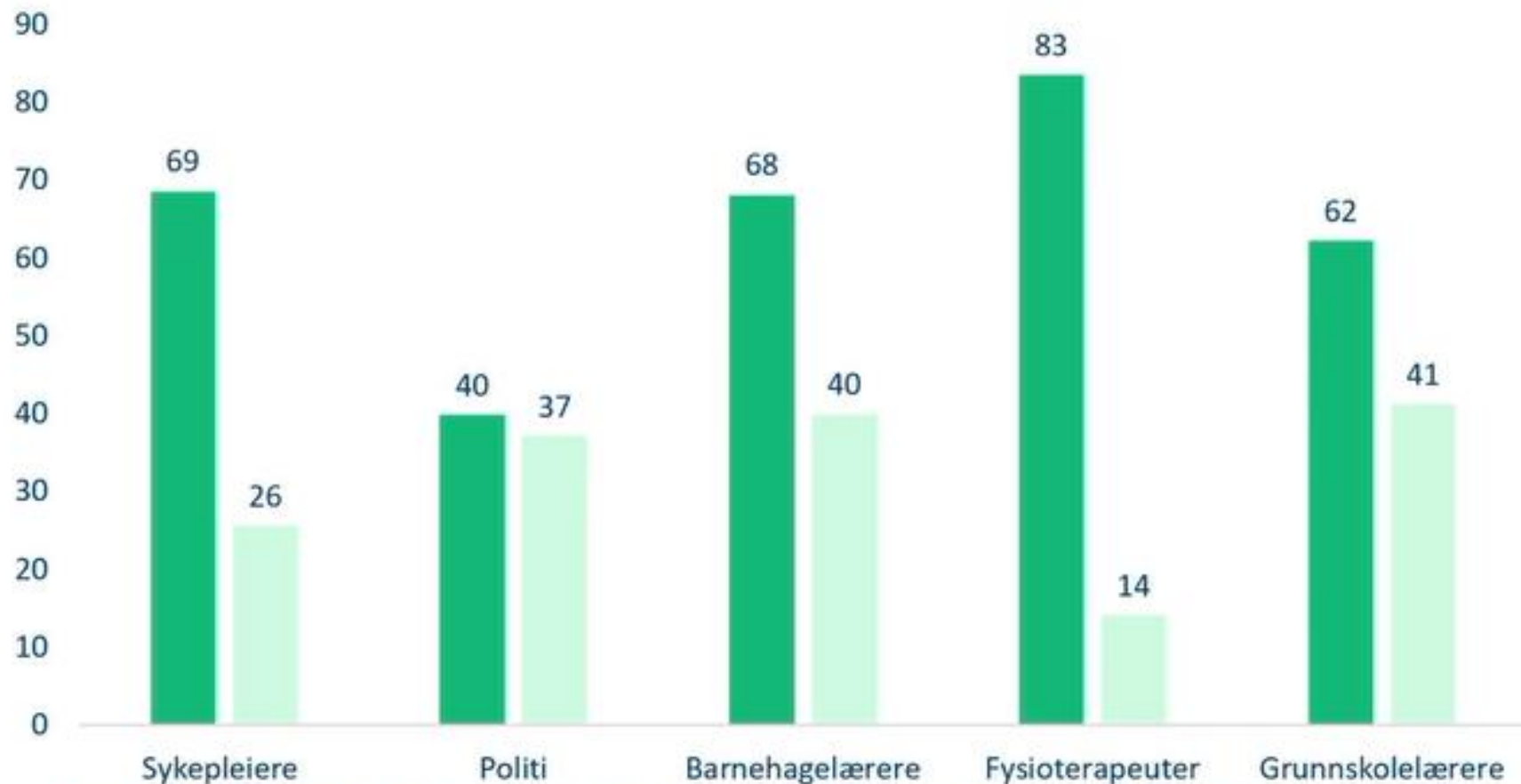
- 19 % oppgir at de har hatt egenmelding som følge av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet i løpet av de siste seks månedene
- 12 % oppgir at de har vært sykemeldt hovedsakelig på grunn av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet i løpet av de siste seks månedene





SINTEF

# Hvordan har dagen vært?



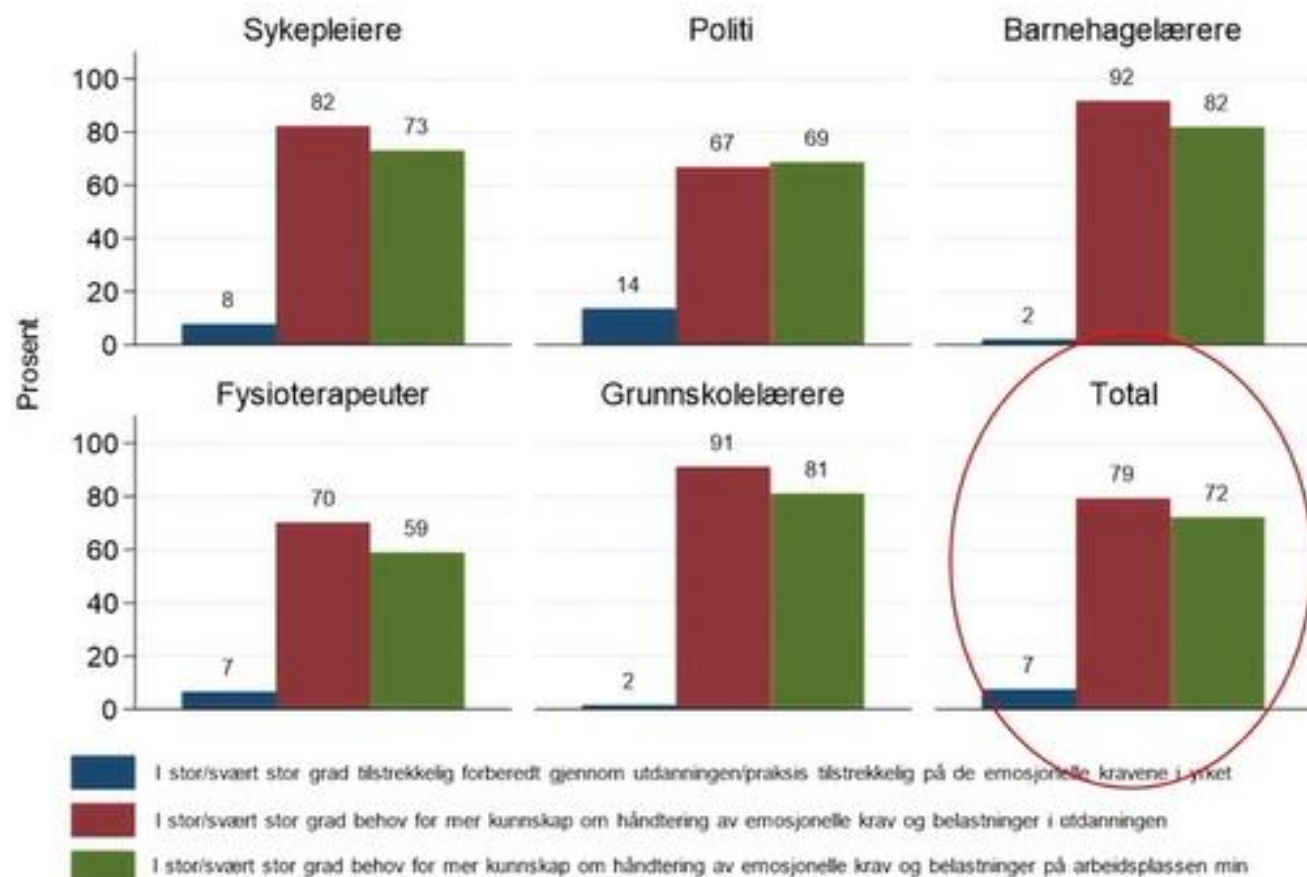
- Prosent som svarer at de ofte eller alltid går hjem fra jobb med opplevelsen av at kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker (brukeren, pårørende, publikum etc.) hovedsakelig har vært vellykket og givende
- Prosent som svarer at de ofte eller alltid går hjem fra jobb med opplevelsen av at kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker (brukeren, pårørende, publikum etc.) hovedsakelig har vært vanskelig og utfordrende

- 64 % svarer at de ofte eller alltid går hjem fra jobb med opplevelse av vellykkede og givende relasjoner
- 30 % svarer at de ofte eller alltid går hjem med opplevelse av vanskelige og utfordrende relasjoner



SINTEF

# Behov for mer kunnskap



Prosent av utvalget som svarer i stor eller i svært stor grad

- Også behov for mer oppmerksomhet og kunnskap om «kollisjoner» mellom ansattes rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og andres rettigheter og behov
- 57 % som mener dette i stor eller svært stor grad, høyest blant grunnskolelærere (73 %), barnehagelærere (64 %) og sykepleiere (61 %)

## 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

# Veien videre?

1. Hvilke tiltak kan vi følge opp med på kommune- og arbeidsplassnivå?

→ Definer 3-5 konkrete tiltak

2. Hva forventes at sentralletet i Utdanningsforbundet og fylkeslaget UDF Troms og Finnmark bidrar med?