



SINTEF



# 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

# 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

### EMNEORD

Emosjonelle krav  
Relasjonelle krav  
Belastninger  
Sykepleiere  
Politi  
Barnehagelærere  
Fysioterapeuter  
Grunnskolelærere

**VERSJON**  
1

**DATO**  
2023-11-30

### FORFATTERE

Marte Pettersen Buvik, Sylvi Thun og Solveig Osborg Ose

**OPPDRAGSGIVER**  
Unio

**OPPDRAGSGIVERS REFERANSE**  
Henrik Dahle

**PROSJEKTNUMMER**  
102028665

**ANTALL SIDER**  
160

### SAMMENDRAG

Denne rapporten oppsummerer resultatene fra et forskningsprosjekt SINTEF har utført på oppdrag fra Unio om emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger i yrker hvor man jobber for og med mennesker. Yrkene som inngår i studien er sykepleiere, politi, barnehagelærere, fysioterapeuter og grunnskolelærere. Resultatene baserer seg på et datamateriale fra 24 intervju med totalt 50 informanter og en spørreundersøkelse blant medlemmene i de utvalgte yrkene, med svar fra totalt 7513 respondenter. Rapporten redegjør for funn og resultater på fem overordnede problemstillinger som belyser omfang, håndtering og konsekvenser av emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger i arbeidet i de fem yrkesgruppene. Samlet gir rapporten innsikt i kompleksiteten i hvordan disse yrkesgruppene opplever tosidigheten i det relasjonelle arbeidet og hvordan emosjonelle og relasjonelle krav i sammenhengen med andre jobbkrav, jobbressurser, normer, strukturer og ytre rammevilkår påvirker ansattes arbeidshverdag.

**UTARBEIDET AV**  
Marte Pettersen Buvik

SIGNATUR  
  
Marte Pettersen Buvik (Nov 30, 2023 14:40 GMT+1)

**KONTROLLERT AV**  
Lisbeth Øyum

SIGNATUR  


**GODKJENT AV**  
Tove Håpnes

SIGNATUR  
  
Tove Håpnes (Dec 1, 2023 07:45 GMT+1)

## Forord

Dette forskningsprosjektet har vært utført på oppdrag fra Unio med varighet fra januar 2023 til desember 2023. Vi ønsker å takke oppdragsgiver, og spesielt vår kontaktperson Henrik Dahle, for at vi fikk muligheten til å gjennomføre et forskningsoppdrag på et svært spennende tema og for god dialog og godt samarbeid underveis i hele prosjektperioden.

Prosjektets referansegruppe har vært sammensatt av representanter fra følgende forbund i Unio; Utdanningsforbundet, Norsk Sykepleierforbund, Politiets Fellesforbund, Norsk Fysioterapeutforbund, Norsk Tannpleierforening, Akademikerforbundet, i tillegg til representanter fra oppdragsgiver Unio. Det har blitt gjennomført tre referansegruppemøter og i tillegg har deltakerne gitt innspill og tilbakemeldinger på rekruttering, intervjuguide og spørreskjema direkte til forskerne. Vi vil takke så mye for samarbeidet og for god faglig dialog og nyttige innspill underveis i prosjektet. Vi vil spesielt takke forbundene med deres representanter som var behjelpelig med uttrekk og utsending av spørreundersøkelsen. Deres bistand har vært svært viktig for datainnsamlingen i prosjektet.

Vi vil rette en stor takk til informantene i intervjuene, både fra forbundene og fra virksomhetene, og til alle som deltok i spørreundersøkelsen. Deltakerne i fokusgruppeintervjuene og i intervjuene med ansatte og ledere, viste stor velvilje og engasjement for å dele sine erfaringer og betraktninger rund de relasjonelle og emosjonelle sidene av arbeidet sitt. Mange av de som deltok i spørreundersøkelsen tok seg også tid til å gi utfyllende kommentarer i de åpne svarfeltene. Tusen takk for at dere brukte tid og ressurser på å delta, deres bidrag har vært uvurderlig.

Vi takker også Sentio AS, med Roar Håskjold i spissen, for et godt samarbeid i datainnsamlingen for spørreundersøkelsen.

Vi har også hatt god hjelp fra tre studenter, Louise Lundin, Sara Hinna-Jacobsen og Henrik Saxevik, som var tilknyttet prosjektet i sin praksisperiode gjennom Master i arbeids- og organisasjonspsykologi, Institutt for Psykologi, NTNU. Studentene deltok i litteraturstudier, notater, transkribering av intervju, oppsummeringer og gode refleksjoner og innspill. I tillegg har vi hatt samarbeid med Johanne Lie-Berland som tar en mastergrad i Human Resource Management ved Nord Universitet. Johanne skal skrive en masteroppgave på temaet innenfor barnehagesektoren og har bistått med innspill og refleksjoner samt transkribering av enkelte intervju. Vi takker så mye for samarbeidet og bidraget til dere alle.

I tillegg til forfatterne av rapporten vil vi takke våre kollegaer Lisbeth Øyum og Tove Håpnæs for gode bidrag. Lisbeth har vært kvalitetssikrer og bistått med innspill, diskusjoner og gjennomlesning underveis og i slutfasen, mens Tove har hjulpet oss med å sikre fremgang i prosjektet, bistått med gjennomlesning og korrektur, og gitt konstruktive tilbakemeldinger underveis

Trondheim, 30. november 2023

Marte Pettersen Buvik  
PhD/seniorforsker og prosjektleder i SINTEF

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning.....</b>	<b>5</b>
1.1	Bakgrunn og formål .....	5
1.2	Oppdragets problemstillinger og avgrensing .....	6
1.3	Rapportens oppbygging.....	8
<b>2</b>	<b>Om begreper og tidligere forskning på relasjonelle og emosjonelle krav og belastninger .....</b>	<b>8</b>
2.1	Om emosjonelle og relasjonelle krav i arbeidet .....	8
2.2	Kort oppsummering av tidligere forskning på emosjonelle krav og belastninger i arbeidet.....	10
<b>3</b>	<b>Metode og datainnsamling .....</b>	<b>13</b>
3.1	Intervjustudie .....	13
3.2	Spørreskjemaundersøkelse .....	16
<b>4</b>	<b>Kvalitative funn.....</b>	<b>18</b>
4.1	Om begrepet og beskrivelse av arbeidssituasjoner med høye relasjonelle og emosjonelle krav .....	18
4.2	Positive sider ved relasjonelt arbeid, jobbressurser og vippepunkt for når emosjonelle krav blir belastning .....	22
4.2.1	Jobbressurser.....	26
4.2.2	Vippepunkt for når det blir en belastning.....	29
4.3	Kartlegging og håndtering av emosjonelle krav på arbeidsplassen.....	32
4.4	Normer og kultur .....	42
4.5	Emosjonelle krav i sammenheng med andre jobbkrav og ytre rammer og strukturer .....	44
4.6	Ansattes eget arbeidsmiljø vs. andres behov og rettigheter.....	56
4.7	Konsekvenser og utfall av høye relasjonelle og emosjonelle krav i arbeidet .....	64
<b>5</b>	<b>Resultater fra spørreundersøkelsen .....</b>	<b>68</b>
5.1	Representativitet .....	68
5.1.1	Kjønn .....	68
5.1.2	Alder .....	69
5.1.3	Geografi .....	70
5.2	Omfanget av emosjonelle krav.....	71
5.3	Givende og positive sider av arbeidet .....	73
5.4	Jobbressurser i arbeidsmiljøet.....	75
5.5	Hva er belastende situasjoner/oppgaver .....	76
5.5.1	Gå hjem fra jobb med ulike opplevelser .....	80
5.5.2	Faktorer i arbeidssituasjonen som innvirker på om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning .....	82
5.6	Kartlegging og håndtering .....	85
5.6.1	Kartlegging av omfanget av emosjonelle krav og belastninger hos ansatte på arbeidsplassene .....	85
5.6.2	Hvem som tar opp temaet emosjonelle krav for å forebygge belastninger på arbeidsplassene .....	86
5.6.3	Systemer eller rutiner for å håndtere krevende situasjoner/emosjonelle belastninger .....	88

5.6.4	Normer - slik er det hos oss .....	90
5.6.5	Forebyggende arbeid .....	92
5.6.6	Kunnskap om relasjonelle og emosjonelle krav.....	97
5.6.7	Håndtering av hendelser med vold og trusler .....	98
5.7	Egen vurdering av konsekvenser og status på ulike opplevelser i arbeidssituasjonen .....	99
5.7.1	Opplevelser som følge av krevende situasjoner og hendelser i arbeidet .....	99
5.7.2	Fravær fra arbeid på grunn av emosjonelle krav .....	101
5.7.3	Hvordan jobben påvirker fritiden .....	103
5.7.4	Jobbengasjement.....	104
5.7.5	Turnoverintensjon .....	105
5.7.6	Hvordan de har hatt det de siste 4 ukene .....	108
5.7.7	Eksposering for mobbing, uønsket seksuell oppmerksomhet, trusler om vold og fysisk vold .....	110
5.8	Forsvarlig arbeidsmiljø vs. andres behov og rettigheter .....	115
5.8.1	Behov for mer oppmerksomhet og kunnskap om «kollisjoner» .....	122
5.9	Robusthetstesting.....	123
<b>6</b>	<b>Oppsummering og sammenstilling av resultater .....</b>	<b>126</b>
6.1	Hva er omfanget av emosjonelle krav og hvilke arbeidssituasjoner er belastende? .....	126
6.2	Hva er positive sider ved å jobbe med mennesker og hvilke jobbressurser bidrar til å bufre og redusere belastningen? .....	127
6.3	Hvordan kartlegges og håndteres emosjonelle krav på arbeidsplassene?.....	129
6.4	Hvordan påvirker normene, rammebetingelsene og andre jobbkraav opplevelsen og håndteringen av de emosjonelle kravene?.....	131
6.5	Hvordan opplever ansatte balansen mellom eget arbeidsmiljø og andres behov og rettigheter?....	133
6.6	Hvilke konsekvenser har emosjonelle krav og belastninger og hvordan er tilstanden på ansattes opplevelser av arbeidet? .....	134
<b>7</b>	<b>Praktiske implikasjoner og videre forskning.....</b>	<b>137</b>
7.1	Praktiske råd og implikasjoner .....	137
7.2	Styrker og begrensninger .....	138
7.3	Videre forskning .....	138
<b>Referanser .....</b>		<b>141</b>

**Vedlegg A** Bakgrunnsinformasjon om utvalget og yrkesgruppene

**Vedlegg B** Andre relasjonelle og emosjonelle belastninger

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn og formål

På oppdrag fra Unio har SINTEF gjennomført et forskningsprosjekt om emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger innen yrker der man jobber for og med mennesker. Emosjonelle og relasjonelle krav handler om de aspektene ved jobben som krever vedvarende følelsesmessig innsats på grunn av samspill og kontakt med andre mennesker. Denne rapporten oppsummerer funnene fra prosjektet.

Formålet med prosjektet har vært å løfte tematikken og frembringe et grundig og forskningsbasert kunnskapsgrunnlag når det gjelder emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger innenfor flere av yrkesgruppene i Unios forbund. I tillegg ønskes det økt innsikt i hva som skjer i praksis når ansattes vern gjennom arbeidsmiljøloven støter på utfordringer i møte med andres rettigheter og vern (brukeres, elevers, pasienter, publikums etc.) i arbeidshverdagen. Kunnskapen fra prosjektet inngår i Unios satsning på det psykososiale og organisatoriske arbeidsmiljøet med fokus på arbeidsmiljøutfordringer som er særegne for yrker der ansatte forholder seg til andre mennesker og eksponeres for andres følelser i sitt daglige arbeid. Forskningsprosjektet har pågått i 2023 og består av tre hoveddeler; 1) en kunnskapsoppsummering av eksisterende forskning på temaet, 2) en kvalitativ intervjustudie blant ansatte og ledere i de utvalgte yrkene som inngår i studien, og 3) en spørreundersøkelse blant medlemmene i de utvalgte yrkene. Kunnskapsoppsummeringen<sup>1</sup> ble lansert som en delleveranse i mai, mens denne rapporten oppsummerer funnene fra den kvalitative intervjustudien og spørreundersøkelsen.

Mange yrkesgrupper i Norge har en arbeidshverdag med høye emosjonelle og relasjonelle krav, der ansatte må håndtere egne og andres følelser som en del av jobben. Figur 1 viser tall fra siste levekårsundersøkelse om arbeidsmiljø<sup>2</sup>, LKU-A 2019, som gir en oversikt over andel som oppgir høye emosjonelle krav innenfor ulike yrker. Ifølge tallene fra SSB har 19 % av norske arbeidstakere høye emosjonelle krav i arbeidet, noe som tilsvarer om lag 500,000 sysselsatte personer. Vi ser også at det er store variasjoner blant yrkesgruppene, der yrker innenfor helse- og velferd og utdanning har høyere andel enn gjennomsnittet. Flere av disse yrkene inngår i Unios medlemsmasse. Det er spesielt sykepleiere, barnehagelærere, grunnskolelærere, fysioterapeuter og politi som oppgir å ha emosjonelle krav langt over gjennomsnittet, og det er disse yrkene som inngår i denne studien. Tallene fra LKU-A 2019 viser også at det er kjønnsforskjeller i utbredelsen av emosjonelle krav, der kvinnelige arbeidstakere i gjennomsnitt opplever høye emosjonelle krav langt oftere enn menn, med henholdsvis et gjennomsnitt på 27 % mot 12 %. Vi vet at arbeidsmiljøet har betydning for ansattes helse og sykefravær. Vi vet også at kvinner har et høyere sykefravær enn menn. Det er flere kvinner som jobber innenfor offentlig sektor og innenfor tjenester der det er høye emosjonelle og relasjonelle krav i arbeidet. Det er behov for å få mer kunnskap om hva det er i arbeidsmiljøet i yrker hvor en jobber for og med mennesker, som påvirker ansattes helse. I tillegg kjennetegnes dagens velferdstjenester av sterk vekt på brukerrettigheter, og oppmerksomheten rundt hvordan ulike rettigheter og plikter kan komme i konflikt med hverandre har blitt løftet frem i samfunnsdebatten. Dette er spesielt knyttet til retten ansatte har til et forsvarlig arbeidsmiljø i møte med vold og trusler fra brukere, pasienter, elever og andre. Selv om lovverket er likestilt, kan ansatte oppleve ulike kollisjoner og dilemmaer i praksis. Dette er også en problemstilling det trengs mer kunnskap om.

---

<sup>1</sup> <https://fremtidensarbeidsmiljo.no/kunnskapsoppsummering/>

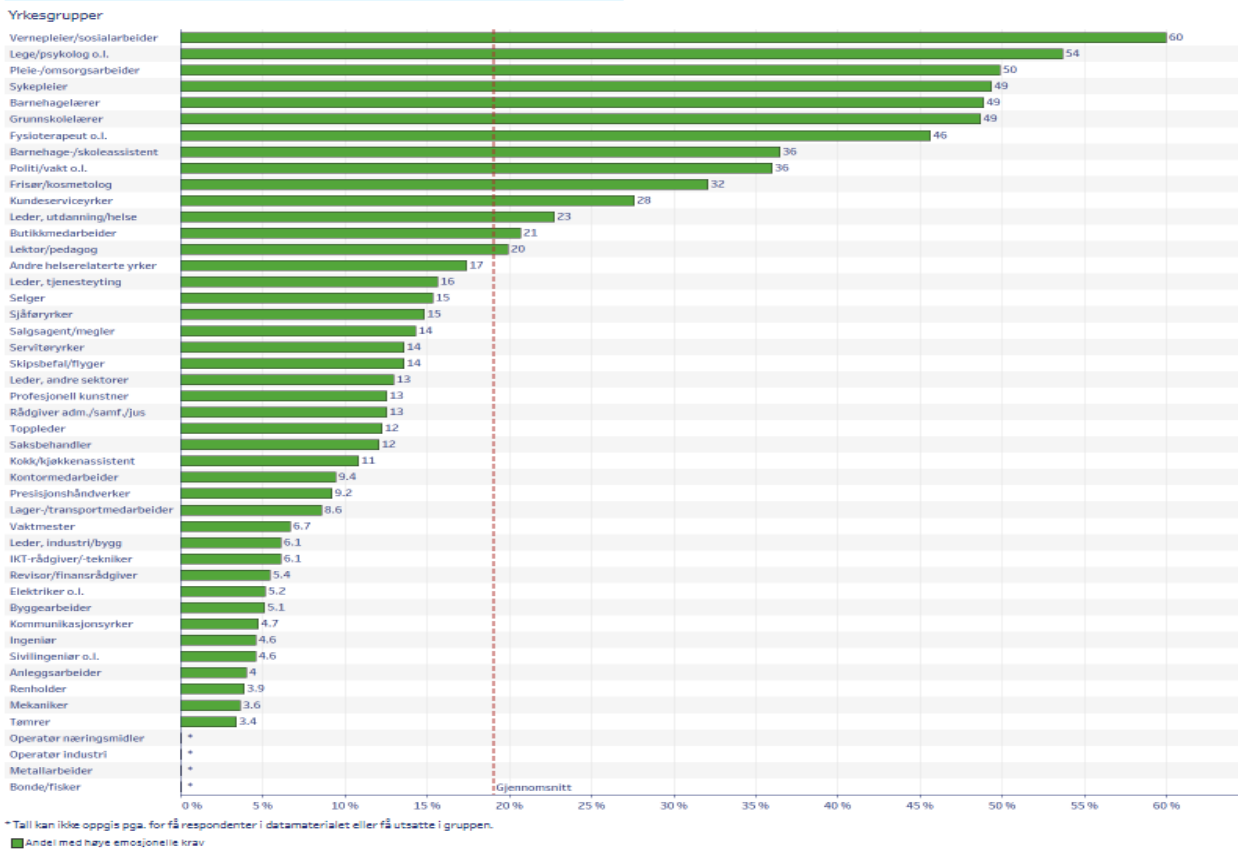
<sup>2</sup> <https://noa.stami.no/arbeidsmiljofaktorer/krav-kontroll-og-belønning/emosjonelle-krav/>

VELG:  
 ⊗ Emosjonelle krav (indeks)  
 ○ - Skjule negative følelser  
 ○ - Forholde seg til sterke følelser

**19 %** opplever høye emosjonelle krav.

Det tilsvarer om lag 500,000 sysselsatte personer.

Figurene viser prosentandelen som oppgir at de i høy grad må forholde seg til andres eller egne negative følelser i jobben sin.



**Figur 1** Andel som oppgir høye emosjonelle krav innenfor ulike yrkesgrupper

## 1.2 Oppdragets problemstillinger og avgrensning

I denne studien belyser vi følgende hovedproblemstillinger og underproblemstillinger:

1. Hva er omfanget av emosjonelle krav og hvilke arbeidssituasjoner er belastende?
  - Hvilke ord og begreper brukes for å beskrive det emosjonelle og relasjonelle innholdet i arbeidet?
  - Hva oppleves som balansepunkt for når det blir belastning?

2. Hva er positive sider ved å jobbe med mennesker og hvilke jobbressurser<sup>3</sup> bidrar til å bufre og redusere belastningen?
  - *Hvilke buffere i form av individuelle, sosiale og organisatoriske jobbressurser opplever ansatte å ha i sitt arbeidsmiljø?*
3. Hvordan kartlegges og håndteres emosjonelle krav på arbeidsplassene?
  - *Hvilke systemer og rutiner eksisterer?*
  - *I hvilken grad jobbes det systematisk med emosjonelle og relasjonelle krav som en risikofaktor i arbeidsmiljøet innenfor yrkene?*
  - *Hvordan er kunnskapen om håndtering av emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger?*
4. Hvordan påvirker normene, rammebetingelsene og andre jobbkrav opplevelsen og håndteringen av de emosjonelle kravene?
  - *Hvilke faktorer i arbeidssituasjonen bidrar til at de emosjonelle og relasjonelle kravene blir en belastning?*
  - *Hvilke normer og holdninger eksisterer innenfor yrket/rollen/profesjonen som kan påvirke hvordan de forholder seg til de emosjonelle og relasjonelle kravene og belastningene i arbeidet?*
5. Hvordan opplever ansatte balansen mellom eget arbeidsmiljø og andres behov og rettigheter?
  - *I hvilke situasjoner opplever ansatte at hensynet til barn, elever, pasienter, brukere eller innbyggere/publikum går på bekostning av egen rett til et forsvarlig arbeidsmiljø*
  - *Hvordan håndteres dette?*
6. Hvilke konsekvenser har emosjonelle krav og belastninger og hvordan er tilstanden på ansattes opplevelser av arbeidet?
  - *Hvordan påvirker emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger fravær på jobben?*
  - *Hvordan påvirker belastningen i arbeidet fritiden?*

Problemstillingene vil bli belyst gjennom både det kvalitative og kvantitative datamaterialet, men det vil være noe ulik vektning av hvilken datakilde som gir utfyllende svar på de ulike problemstillingene og delproblemstillingene.

Datamaterialet som er samlet inn gjennom intervju og spørreskjema er omfattende, og det vil i denne rapporten i hovedsak bli presentert analyser fra det kvalitative datamaterialet og deskriptive analyser av det kvantitative datamaterialet, samt funn fra åpne svaralternativer i spørreundersøkelsen. På enkelte spørsmål/variabler har vi foretatt analyser for å sjekke om det er forskjeller mellom yrkene, kjønn og alder. Datamaterialet gir grunnlag for mer dyptgående forskning og analyser både innenfor og på tvers av yrkene. Vi har oppsummert noen av mulighetene for videre forskning i kapittel 7.

---

<sup>3</sup> Jobbressurser defineres som de fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske arbeidsmiljøfaktorene som kan være med på å redusere fysiske og psykologiske "kostnader" ved jobbkrav, som kan være funksjonelle i forhold til å nå mål i arbeidet, og som kan stimulere til personlig vekst, læring og utvikling (Bakker & Demerouti, 2007).



Innretningene for dette prosjektet har vært å belyse de emosjonelle og relasjonelle aspektene i arbeidet og hvordan dette kan bidra til belastninger for ansatte som jobber i disse yrkene. Vi har forsøkt å fange opp noe av tosidigheten i de emosjonelle og relasjonelle aspektene i arbeidet ved å også undersøke hva som positive og givende sider av jobben. Hvordan yrkene og arbeidshverdagen til ansatte innenfor disse yrkene fremstilles og beskrives i denne rapporten vil være preget av problemstillingen og innretningen for prosjektet og er ikke ment å gi et fullstendig bilde av hvordan det er å jobbe i disse yrkene.

Rapporten gir et grundig kunnskapsgrunnlag når det gjelder problemstillingene knyttet til emosjonelle krav og belastninger i yrkene som er inkludert i denne studien. Funnene kan bidra med ny og nyttig kunnskap for ansatte, ledere, forbund og arbeidsgivere innenfor disse yrkesgruppene. Kunnskapen vil også kunne være relevant for andre yrkesgrupper hvor ansatte har en arbeidshverdag med høye emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger.

### 1.3 Rapportens oppbygging

Rapporten består av seks hovedkapitler i tillegg til innledning og referanser. I kapittel 2 gir vi en kort redegjørelse for hva emosjonelle krav og belastninger er før vi oppsummerer forskningen på temaet, med utgangspunkt i kunnskapsoppsummeringen som ble levert som en delrapport i dette prosjektet. I kapittel 3 beskriver vi metoden og datainnsamlingen som ligger til grunn for datamaterialet og analysene i denne rapporten. I kapittel 4 presenteres de kvalitative funnene fra intervjuene og noen av de åpne svarene fra spørreundersøkelsen, mens resultatene fra spørreundersøkelsen blir presentert i kapittel 5. I kapittel 6 sammenstiller vi resultatene fra det kvalitative og kvantitative datamaterialet og oppsummerer funnene med utgangspunkt i hovedproblemstillingene i studien. Vi kommer med noen praktiske implikasjoner/læringspunkter i kapittel 7, før vi redegjør for styrker og svakheter i metoden og avslutter med behov for videre forskning.

## 2 Om begreper og tidligere forskning på relasjonelle og emosjonelle krav og belastninger

I dette kapitlet vil vi først redegjøre kort for noen relevante begreper for problemstillingene i denne studien, deretter kort oppsummere tidligere forskning på området. Her tar vi først og fremst utgangspunkt i forskningen som ble presentert i kunnskapsoppsummeringen.

### 2.1 Om emosjonelle og relasjonelle krav i arbeidet

Innenfor arbeidsmiljøforskningen brukes begrepet *emosjonelle jobbkra*v om de følelsesmessige kravene som stilles til en arbeidstaker i møte med andre<sup>4</sup>. Emosjonelle eller følelsesmessige krav blir beskrevet som de aspektene ved jobben som krever vedvarende følelsesmessig innsats på grunn av samspill og kontakt med andre mennesker. Omfanget av emosjonelle krav beskrives ofte ut fra hyppighet, intensitet og varighet av mellommenneskelige interaksjoner som krever vedvarende følelsesmessig innsats. 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, brukere eller publikum 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 andre mennesker. Å forholde seg til andre mennesker, mottakere av tjenestene, som en del av arbeidet er noe annet enn å forholde seg til

---

<sup>4</sup> <https://noa.stami.no/arbeidsmiljofaktorer/krav-kontroll-og-belønning/emosjonelle-krav/>

kolleger, og dette er kanskje det mest særegne med å jobbe innenfor helse- og omsorgssektoren og utdanningssektoren, men også andre tjenesteyrker, der ansatte eksponeres for andres følelser i sitt daglige arbeid.

Den amerikanske sosiologen Arlie Russel Hochschild introduserte begrepet *emosjonelt arbeid* i boken "The Managed Heart" fra 1983, der hun beskrev hvordan følelser kan bli kommersialisert i arbeidslivet. Selv om Hochschild sitt arbeid tok utgangspunkt i en amerikansk arbeidslivskontekst og i hovedsak begrenset seg til yrker der man er i kontakt med klienter og kunder, som er noe annet enn tjenesteyting innen offentlig sektor i en norsk arbeidslivskontekst, er flere av begrepene hun introduserte brukt i både forskning og praksis i den nordiske forskningslitteraturen. Emosjonelt arbeid handler om at ansatte gjennom arbeidet skal vise følelser og samtidig håndtere egne følelser for å oppfylle de kravene jobben stiller til oss. Kravene kan eksempelvis være å uttrykke positive følelser (yte tjenester med et smil), å være nøytral og ufølsom (på vegne av byråkrati og lovverk) eller å uttrykke seg negativt (korrigere andres atferd). I følge Hochschild er det vi føler, og det vi uttrykker av følelser, påvirket av sosialt konstruerte *følelsesregler* som styrer hvilke følelser som kan vises i en gitt sosial kontekst. Vi blir sosialisert til å vise følelser som er passende for yrkesrollen og i tråd med organisasjonens normer. Rollen og yrket legger altså premisene for hvilke følelser som skal uttrykkes og på hvilken måte det skal gjøres. Hochschild beskriver det emosjonelle arbeidet som en form for forestilling eller skuespill og skiller mellom to former for skuespill når det kommer til følelser og handlinger på arbeidsplassen, "surface-acting" og "deep-acting". *Surface-acting*, eller overflateskuespill, handler om hvordan vi fremstår utad, der man gjør en innsats for å styre og kontrollere ytre, kroppslige uttrykk, for at de skal passe inn i en bestemt situasjon. De private følelsene kan samsvare med de man uttrykker profesjonelt, men det kan også være ubalanse, eller disharmoni, mellom det vi føler og den følelsen vi må uttrykke, noe Hochschild kaller *emosjonell dissonans*. *Deep-acting*, dybdeskuespill, handler om å aktivt gå inn for å endre ens tanker for å fremkalle følelser som passer inn i den aktuelle situasjonen. Her kan de ekte følelsene bli undertrykt eller endret for at det skal fremstå mest mulig autentisk og troverdig.

I sin bok HMS i offentlig sektor (2020) introduserer Solveig Osborg Ose og Hans Jacob Busch beskrivelsen *relasjonelle og emosjonelle risikofaktorer* om de faktorene knyttet til følelser og emosjoner hos de som mottar tjenestene fra offentlige tjenesteutøvere, men også ansattes egne følelser og emosjoner når de eksponeres for mennesker i sitt arbeid. De knytter risikobegrepet, kjent fra tradisjonelt HMS-arbeid, til de relasjonelle og emosjonelle aspektene i arbeidet og snakker om risiko for sykdom som følge av emosjonelt arbeid og eksponering for mennesker. Ose og Busch mener at ansvaret for håndtering og regulering i stor grad blir gitt til den enkelte og at konsekvensene av emosjonelle krav og emosjonelt arbeid privatiseres ved at denne risikofaktoren ikke inngår i det systematiske HMS-arbeidet og at arbeidsgiver derfor ikke ivaretar sitt ansvar for å verne ansatte mot helseskadelige effekter av dette. Siden relasjonelle og emosjonelle arbeidsmiljøfaktorer ikke er objektive og enkelt kan måles, er det ingen standarder eller absolutte grenseverdier for hvor mye en skal tåle av belastninger. I en tradisjonell HMS-kontekst er dette problematisk siden det som ikke kan måles eller klassifiseres lett blir oversett, ifølge forfatterne. De ser også at arbeidsmiljøregelverket kan være for sterkt innrettet mot industrien som tradisjonelt har vært mannsdominerte yrker, og de belastningene man opplever der, på bekostning av vernet for kvinnedominerte yrkesgrupper. Forfatterne mener det er for lite kunnskap om forhold ved arbeidsmiljøet som kan påvirke sykefraværet i kvinnedominerte yrker, eller generelt i yrker som yter tjenester til andre mennesker. Ose og Busch innfører også begrepet *akkumulert belastning* som en sentral risikofaktor innenfor helse- og velferdstjenestene og utdanningssektoren. Akkumulert belastning oppstår når høy belastning over tid fra små og store relasjonelle og emosjonelle hendelser i arbeidshverdagen kombineres med manglende nødvendig restitusjon og bearbeiding, og akkumulert belastning fører typisk til et sykefravær for å få nødvendig restitusjon.

## 2.2 Kort oppsummering av tidligere forskning på emosjonelle krav og belastninger i arbeidet

Her følger en oppsummering av de viktigste funnene fra kunnskapsoppsummeringen der vi gjennomgikk forskningen på temaet fra de siste 10 år, med hovedfokus på den nordiske forskningslitteraturen innenfor de fem yrkesgruppene som denne studien omhandler. Denne oppsummeringen er dermed ikke en fullstendig gjennomgang av all internasjonal forskning og litteratur på temaet.

### Arbeidsinnhold og arbeidssituasjoner med høye relasjonelle og emosjonelle krav

I kunnskapsoppsummeringen har vi oppsummert forskningen som har undersøkt og beskrevet arbeidsinnhold og arbeidssituasjoner som stiller høye relasjonelle og emosjonelle krav til ansatte. De fleste studiene er kvalitative, og hovedtyngden er gjennomført innenfor sykepleieryrket. Forskningen viser at arbeidsinnhold med høye relasjonelle og emosjonelle krav for sykepleiere blant annet finnes i møte med "vanskelige" pasienter hvor sykepleiere bruker ulike strategier for å håndtere relasjonen til pasienten og samtidig håndtere egne følelser for å bevare relasjonen og kommunikasjonen (Michaelsen, 2012). Møte og omsorg for pårørende, som foreldre til syke barn eller barn av kreftsyke foreldre, er andre eksempler på arbeidsinnhold med høye emosjonelle krav for sykepleiere (Hopia & Heino-Tolonen, 2018; Tafjord, 2021). Håndtering av negative følelser hos pasienter og pårørende, omsorg for døende, terapeutisk tilstedeværelse og omsorg for pasienter med spesielle utfordringer (som psykisk sykdom) beskrives også som arbeidsinnhold som innebærer høye relasjonelle og emosjonelle krav (Delegado og kolleger, 2017). Drivkrefter og motivasjon for å engasjere seg i omsorgen for pasienter beskrives i en oversiktsstudie som 1) følelse av et "kall", 2) følelse av profesjonell plikt og 3) humanisering/menneskeliggjøring av pasienter (Fernández-Basanta og kolleger, 2022). Drivkreftene og behovet for å distansere seg på grunn av kostnadene det medfører kan vekselvis gi ulike former for omsorg, en nær omsorg ("care beyond technique") og en mer oppgavefokuset omsorg ("task-focused care"). Det påpekes i noen studier at det emosjonelle arbeidet henger sammen med og ikke kan løsrives eller skilles fra det medisinske eller kliniske arbeidet som utføres av helseprofesjonene.

### Konsekvenser og utfall av høye relasjonelle og emosjonelle krav i arbeidet

Fra kunnskapsoppsummeringen ser vi at høye emosjonelle krav, ofte i sammenheng med andre jobbkrav, kan ha en negativ påvirkning på ansattes arbeidshelse. 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. I en stor populasjonsstudie av over 1,5 millioner danske arbeidstakere fant Framke og kolleger (2021) at kvinner og menn som jobber i yrker med høye emosjonelle krav hadde økt risiko for langtidssykefravær, sammenlignet med de som jobbet i yrker med lave emosjonelle krav.

En nylig publisert studie fra Danmark viser at unge kvinnelige ansatte i stillinger med høye emosjonelle krav hadde høyere sykefravær enn de som jobbet i yrker med lavere emosjonelle krav (Sørensen og kolleger, 2023). Selv om emosjonelle krav var den faktoren som viste størst sammenheng med sykefravær, hadde også høye kvantitative krav, lav beslutningsmyndighet, høy jobbelastning og høy forekomst av arbeidsrelatert fysisk vold klar sammenheng med økt sykefravær blant kvinnene. Blant yngre menn fant ikke forskerne i denne studien de samme resultatene mellom emosjonelle krav i arbeidet og sykefravær, selv om det også blant menn var en sammenheng mellom emosjonelle krav og sykefravær innenfor helserelaterte yrker. Samtidig viste undersøkelsen av yngre menn som har stillinger med lav grad av beslutningsmyndighet og innflytelse hadde flere sykefraværperioder. Forskerne konkluderer med at studien gir ytterligere bevis for at det psykososiale arbeidsmiljøet har en stor betydning for sykefravær

også blant yngre ansatte i starten av deres arbeidsliv, og at emosjonelle krav spiller en viktig rolle i denne sammenhengen.

Det er studier som viser at 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. Aronsson og kolleger (2019) fant i sin studie blant ansatte i Sverige at de som jobber i omsorgsykker, har en høyere risiko for både utbrenthet og sykefravær sammenlignet med de som jobber i andre yrker. Studien viste at de som jobber i omsorgsykker har en høyere risiko for sykefravær og høye emosjonelle krav, lite kontroll over arbeidstid og eksponering av vold på arbeidsplassen. Funnene viser at emosjonelle krav var en av de viktigste faktorene for å forklare forskjellen i sykefravær mellom omsorgsykker og andre yrker. Aagestad med kolleger (2016) sammenlignet 661 kvinner som jobbet i helse- og omsorgsykker i Norge med 2371 kvinner i den generelle arbeidspopulasjonen. De fant en økt risiko for legemeldt langtidssykmelding for kvinner i helse- og omsorgsykker sammenlignet med de andre kvinnene når det ble kontrollert for både alder, en tidligere langtidssykmelding, utdanning og arbeidstid/uke. De viktigste medvirkende årsakene til den økte risikoen var de psykososiale faktorene emosjonelle krav, trusler om vold og vold.

Noen av studiene belyser også hvordan emosjonelle krav i kombinasjon med andre arbeidsmiljøfaktorer påvirker sykefraværet. I den største danske populasjonsstudien fant forskerne at sammenhengen mellom emosjonelle krav og sykefravær var sterkere når ansatte også opplevde lave utviklingsmuligheter og høye rollekonflikter (Framke og kolleger, 2021), mens en annen studie viser at kombinasjonen med høye kvantitative krav (som tidspress) eller vold/trussel og vold ga større risiko for langtidsfravær (Clausen og kolleger, 2023). Videre var det en studie som viste at kombinasjonen av et dårlig psykososialt arbeidsmiljø (deriblant høye emosjonelle krav) og høye fysiske jobbkrav ga størst risiko for langtidssykefravær (Sundstrup & Andersen, 2021).

Noen studier i utvalget har funnet en sammenheng mellom emosjonelle krav og utbrenthet, der høye emosjonelle krav er relatert til høyere risiko for å bli utbrent. En stor dansk populasjonsstudie med over 1,6 millioner danske arbeidstakere, viser at ansatte som jobber i yrker med høye emosjonelle krav har større risiko for depresjon eller å bli diagnostisert med depressiv lidelse (Madsen og kolleger, 2022). En metaanalyse viser også at høye emosjonelle krav økte forekomsten av stressrelatert psykisk lidelse (Van der Molen og kolleger, 2020), mens en annen metaanalyse blant lærere fant at det emosjonelle arbeidet lærerne gjør har noe ulik påvirkning på deres psykologiske velvære, der det å uttrykke følelser som ikke er autentiske (høy emosjonell dissonans) var mest negativt for deres psykologiske velvære (Wang og kolleger, 2019).

I studiene som ser på sammenhengen mellom emosjonelle krav og frafall/tidlig pensjon, ble det ikke funnet klare bevis for at emosjonelle krav påvirker tidlig avgang fra arbeidslivet (Stengård og kolleger, 2022; Sewdas og kolleger, 2019; Thorsen og kolleger, 2016). Her pekes det på at emosjonelle krav alene ikke er direkte relatert til tidlig avgang/frafall, men at det kan være andre psykososiale og fysiske arbeidsmiljøfaktorer som i kombinasjon påvirker dette. En studie viste at høye jobbressurser bidro til at eldre arbeidstakere sto lenger i arbeidet. Andre studier har også vist at et positivt psykososialt arbeidsmiljø kan oppveie for noen av de negative effektene av psykososiale faktorer. For eksempel viste en studie at god arbeidsflyt, tverrfaglig samarbeid og organisatorisk tydelighet reduserte sammenhengen mellom emosjonelle krav og turnoverintensjon blant sykepleiere og helsefagarbeidere (Eriksson med kolleger, 2020).

## Jobbressurser og buffere

Funnene fra gjennomgangen tyder på at det å ha et godt psykososialt arbeidsmiljø kan oppveie for noen negative konsekvenser av emosjonelle krav. Det å styrke jobbressurser, som jobbkontroll, kollegastøtte og rolleklarhet for eksempel, kan bidra til å redusere risikoen for langtidsfravær. For sykepleiere er det å kunne jobbe i henhold til høy etisk standard en viktig ressurs da dette kan beskytte ansatte mot negative effekter av emosjonelt arbeid og fremme jobbegasjement. To studier viser at ledelseskvalitet alene ikke er nok til å bufre eventuelle negative effekter av emosjonelle krav i arbeidet (Rugulies og kolleger, 2021; Madsen og kolleger, 2014), mens en annen studie fant at ressursgivende ledelse (ledersatferd som direkte fokuserer på å øke ansattes jobbressurser) kan moderere og bufre de negative virkningene av emosjonelle krav på arbeidsevne innenfor kvinnedominerte yrker (Richter og kolleger, 2021). Funnene her indikerer at ledere som er gode til å øke ansattes innflytelse og oppgavekontroll påvirker hvordan emosjonelle krav innvirker på ansattes arbeidsevne. Når det gjelder pauser og restitusjon viser en studie at det å ha pauser hvor en kan løsrive seg helt fra arbeidet kan være hensiktsmessig for lærere (Virtanen og kolleger, 2021). En annen studie viste at kvinnelige lærere bruker lenger tid på å restituere seg, men sett i sammenheng med at de også skårer høyere på både overtidsarbeid, stressnivå og utmattelse er det ikke overraskende at de opplever en lavere grad av restitusjon fra arbeid etter noen dager fri (Boström og kolleger, 2020). En annen studie poengterer at mestringsferdigheter og emosjonsregulering utvikles og forbedres over tid og over livsløpet, men at god restitusjon er en nyttig ressurs for alle ansatte (Mauno og kolleger, 2017).

## Håndtering og mestringsstrategier

De mestringsstrategiene som adresseres er ofte på et individnivå, at en lærer seg å distansere seg, finner en dypere mening i arbeidet, bruker en aktiv grensesetting eller har utviklet en profesjonell distanse (Sapeta og kolleger, 2022). Effektive mestringsstrategier på det mer organisatoriske nivået var det lite studier som tok for seg. Mulighet for pauser med rom for gode restitusjonsmuligheter viser seg å være effektive for å kunne stå i og håndtere emosjonelt krevende situasjoner uten at det påvirker for mye av «livet» etter jobb.

Studiene viser også betydningen av å se på ulike krav og strukturer i sammenheng, og ikke kun isolert. Effekten av ett jobbkrav kan være avhengig av nivået på andre type krav eller tilgangen på ressurser. Konkurrerende samfunnsmessige, organisatoriske og profesjonsfaglige idealer/logikker/verdier i møte med politiske endringer, i bruktaking av teknologi og verdidiskusjoner påvirker både forståelsen og anerkjennelsen av emosjonelle kravstidighet, at selv om det er en del av arbeidet som også bidrar til mening og engasjement, også kan være en risikofaktor. Rammene og normene i arbeidet sier noe om hva som er forventet av den enkelte og kan påvirke hvordan ansatte opplever å stå i situasjonene, kjenne på og erkjenne konsekvensene av et høyt nivå av emosjonelle krav. Det å oppleve at arbeidet er for krevende kan innenfor noen kontekster oppfattes som at det er den enkelte som ikke håndterer jobbkravene, som ikke tåler å stå i jobbsituasjonen, i stedet for at fokus rettes mot et forebyggende arbeid på arbeidsplassnivået.

Oppsummert viser kunnskapsoppsummeringen at det er en økende interesse for emosjonelle krav og belastninger i forskningslitteraturen med store populasjonsstudier som er gjennomført siste tiår, spesielt i Danmark. Samtidig identifiserte vi flere kunnskapshull og behov for videre forskning basert på gjennomgangen. Denne studien tar sikte på å fylle noen av disse kunnskapshullene og bidra med forskning på yrkesgrupper som har blitt lite studert når det gjelder relasjonelle og emosjonelle krav. I kapittel 7 viser vi ytterligere behov for forskning på temaet fremover.

### 3 Metode og datainnsamling

Forskningsdesignet i denne studien er en variant av et mixed-method design, der vi kombinerer og integrerer kvalitative og kvantitative datakilder og analyser (Creswell & Clark, 2007). Vi har benyttet en kombinasjon av et sekvensielt eksplorerende design innenfor mixed-method tilnærmingen. Et sekvensielt eksplorerende design vil si at vi gjennomførte foreløpige analyser av de kvalitative dataene fra intervjustudien til å utforme spørsmål til den kvantitative spørreundersøkelsen. I tillegg brukte vi resultater fra kunnskapsoppsummeringen i utviklingen av spørreskjemaet. Hovedproblemstillingene blir besvart ved begge metodene, men det vil være ulik vektning av hvilken datakilde som gir mest mulig svar og nyanser.

Hele prosjektet består av tre ulike datakilder og metodetilnærminger og vil bestå av tre deler;

- 1) en **kunnskapsoppsummering** av eksisterende forskning på temaet emosjonelle krav og belastninger som ble levert mai 2023<sup>5</sup>
- 2) en **intervjustudie** blant ansatte og ledere i de utvalgte yrkene som inngår i studien
- 3) en **spørreskjemaundersøkelse** blant de utvalgte yrkene for å kartlegge omfang av emosjonelle belastninger som eksisterer og hvordan disse håndteres både individuelt, kollektivt og organisatorisk.

Dette kapitlet gir en redegjørelse for metode og datainnsamlingen i intervjustudien og spørreskjemaundersøkelsen.

#### 3.1 Intervjustudie

En kvalitativ intervjustudie ble gjennomført for å:

- 1) få rike beskrivelser av informantenes arbeidshverdag, med fokus på hvilke sider av arbeidsinnholdet som er relasjonelt positivt og hva som produserer emosjonelle belastninger
- 2) få rike beskrivelser om hvordan arbeidsplassnivået jobber for å hensynta ansattes «emosjonelle vern»
- 3) få informasjon om på hvilken måte emosjonelle krav inngår i det systematiske HMS-arbeidet
- 4) få tak i hvilke situasjoner man opplever og praktiserer at brukershensyn og lover/forskrifter «trumfer» vernet sitt som arbeidstaker eller opplevelser knyttet til brukerrettigheter som potensielt kan oppleves å kollidere med ansattes arbeidsmiljøvern

En viktig del av dette oppdraget var å få kunnskap om hvilke situasjoner og omgivelser som kan bidra til at arbeidsinnholdet og jobbhverdagen blir emosjonelt belastende for sykepleiere, politi, barnehagelærere, fysioterapeuter og grunnskolelærere. I tillegg ga intervjuene viktige innspill til hvilke områder og nyanser spørreundersøkelsen burde dekke. Vi gjennomførte til sammen 24 intervju; fire fokusgruppeintervju med representanter fra forbundene, 9 gruppeintervju med ansatte og ett individuelt intervju med ansatte, og 10 enkeltintervju med ledere. Tabell 1 gir en oversikt over antall og type intervju, samt antall informanter innenfor yrkesgruppene.

---

<sup>5</sup><https://fremtidensarbeidsmiljo.no/wp-content/uploads/2023/06/Kunnskapsoppsummering-emosjonelle-krav-og-belastninger-delleveranse-SINTEF-endelig.pdf>



**Tabell 1 Oversikt over antall og type intervju**

Yrkesgruppe	Antall og type intervju	Antall informanter
Politi	2 individuelle intervju med ledere	2
	2 intervju med ansatte (ett gruppeintervju og ett individuelt intervju)	3
	1 fokusgruppeintervju med Politiets fellesforbund	5
Grunnskolelærere	2 individuelle intervju med rektorer	2
	2 gruppeintervju med grunnskolelærere	5
	1 fokusgruppeintervju med Utdanningsforbundet	5
Barnehagelærere	2 individuelle intervju med ledere (styrere)	2
	2 gruppeintervju med ansatte	4
	1 fokusgruppeintervju med Utdanningsforbundet (samme som for grunnskolelærere)	
Sykepleiere	2 individuelle intervju med ledere (hjemmetjenesten)	2
	2 gruppeintervju med ansatte	4
	1 fokusgruppeintervju med Norsk Sykepleierforbund	5
Fysioterapeuter	2 individuelle intervju med ledere (hjemmetjenesten)	2
	2 gruppeintervju med ansatte	4
	1 fokusgruppeintervju med Norsk Sykepleierforbund	5
Totalt	24 intervju	50

Intervjuene ble gjennomført mellom mars og juni 2023. Fokusgruppeintervjuene ble gjennomført fysisk, mens intervjuene med ansatte og ledere ble gjennomført digitalt via Teams. Intervjuene ble tatt opp på lydbånd og noen ble transkribert i etterkant. Hvert intervju ble gjennomført av to forskere, hvor den ene ledet an intervjuet og den andre tok notater. De samme to forskerne har analysert det kvalitative datamaterialet. Intervjuene varte fra 1-2 timer; fokusgruppeintervjuene varte i to timer, gruppeintervjuene med ansatte varte i 1 ½ time mens intervjuene med ledere varte i én time.

Intervjuene fulgte en semi-strukturert intervjuguide som dekket viktige temaområder relatert til problemstillingene samt en fleksibilitet med åpne spørsmål som ga informantene mulighet til å komme med refleksjoner, tanker og synspunkter som var relevante for problemstillingen (Kvale og Brinkman, 2015). I gruppeintervjuene ble det i tillegg rom for interaksjon og diskusjon mellom informantene om temaene (Steyaert og Bouwen, 2004). Alle informantene mottok et informasjonsskriv og en samtykkeerklæring før datainnsamlingen startet. Prosjektet er registrert og godkjent av SIKT (tidligere Norsk senter for forskningsdata, NSD).

Hvilke undergrupper/områder og enheter innenfor hver yrkesgruppe som skulle inngå i intervjustudien ble valgt ut av forbundene. Forbundenes deltakere i referansegruppen bisto med utvelgelse og rekruttering av informantene, mens forskerne tok direkte kontakt med de utvalgte informantene. I samråd mellom forskerne, forbundene og Unio ble det satt noen kriterier for valg av informanter som gikk på spredning og sammensetning når det gjaldt kjønn, alder, ansiennitet og roller. Det ble ikke gitt noen føringer om å rekruttere enheter som på en eller annen måten hadde utmerket seg verken "negativt" eller "positivt" med hensyn til omfang og håndtering av emosjonelle krav og belastninger. Basert på utvalg av enheter innenfor yrkesgruppene ble det gjennomført intervju på følgende undergrupper: grunnskolelærer fra

barneskolettrinn ved én skole og ungdomstrinn ved en annen skole, sykepleiere innenfor to enheter i hjemmesykepleien, barnehagelærere fra én privat barnehage og én kommunal barnehage, fra politiet intervjuet vi politibetjenter fra operativ enhet og ansatte i arrestforvaring, og blant fysioterapeuter intervjuet vi fysioterapeuter som var ansatt på sykehus og helsehus.

Representanter fra forbundene deltok på hver sine fokusgruppeintervju. Informantene i fokusgruppeintervjuene var fem representanter fra hvert av forbundene (Norsk Sykepleierforbund, Politiets Fellesforbund, Norsk Fysioterapeutforbund og Utdanningsforbundet) som ble valgt ut til å delta fordi de hadde erfaringer, interesser og synspunkter på temaet emosjonelle krav og belastninger innenfor yrkesgruppen de representerte. Deltakerne var både fra forbundenes sekretariat og sentralstyrer og bidro med viktig kontekstuell kunnskap om de ulike yrkene. Et fokusgruppeintervju er en kvalitativ datainnsamlingsmetode der data innhentes gjennom en styrt gruppediskusjon hvor samtalen er fokusert rundt et eller flere temaer og der spørsmålene ikke stilles til én person, men til en gruppe informanter (Howitt, 2010; Liamputtong, 2011). Diskusjonen og samtalene mellom deltakerne er en viktig datakilde og forskeren fungerer som en moderator/fasilitator av diskusjonen og gruppeinteraksjonen. Ulike temaer tas opp og informantene får mulighet til å reflektere i samspill med andre synspunkter enn sine egne. Fokusgruppeintervju egner seg for å utforske et tema som det er behov for mer kunnskap om tidlig i forskningsprosjekter som grunnlag for en mer spisset datainnsamling. I denne studien var temaet emosjonelle krav og belastninger, og selv om emosjonelle krav har blitt forsket på tidligere er det få studier som har angrepet tematikken slik som denne studien. I fokusgruppeintervjuet var vi opptatt av å få frem rike beskrivelser med ulike perspektiver og meninger som både rommet enighet og uenighet blant deltakerne. Vi ønsket at deltakerne svarte ut fra eget ståsted, erfaringer og meninger først og deretter diskuterte og bygget på hverandres svar og perspektiver.

Overordnet tema for fokusgruppeintervjuet var emosjonelle krav og belastninger og opplevde kollisjoner mellom ansattes vern og brukerrettigheter innenfor konteksten og arbeidsbetingelsene i de ulike yrkesgruppene. Forskerne presenterte ulike spørsmål/underproblemstillinger som deltakerne skulle diskutere og reflektere rundt sammen. Her er noen eksempler på konkrete spørsmålene som ble stilt i fokusgruppeintervjuene med forbundene:



Hva er deres inntrykk av **omfanget** av emosjonelle krav og belastninger blant lærere og barnehagelærere?



Teknologi for et bedre samfunn



Hvordan **håndteres** emosjonelle krav og belastninger ute på arbeidsplassene?

Av ansatte, ledere og organisasjonen



Teknologi for et bedre samfunn  
Foto: pexels.com



I hvilke situasjoner kan fysioterapeuter oppleve at hensynet til pasienter **"kolliderer"** med eget arbeidsmiljøvern?



Teknologi for et bedre samfunn



Hvilke **normer** eksisterer innenfor politiet for hva man skal tåle av emosjonelle krav og belastninger?



Teknologi for et bedre samfunn



Analysen av de kvalitative datane er ledet av intervjuguidens og problemstillingenes overordna tematikk slik som «om begrepet», «kartlegging», «håndtering», «kollisjoner» hvor meningsinnhold og beskrivelser ble sortert under den overskriften det ga mest mening til. Etter denne sorteringen ble en tematisk analyse gjennomført. Noen av de åpne spørsmålene i spørreundersøkelsen ble også gått gjennom, sortert og analysert for å bidra med nyanser til funnene fra intervjustudien I resultatdelen vil det bli presentert noen temaer hvor det kun er brukt data fra intervjuene, mens på andre temaer har vi benyttet data fra både intervjuene og de åpne svarfeltene i spørreundersøkelsen. For eksempel har vi i både intervjuene og i spørreundersøkelsen spurt om positive sider ved arbeidet og tiltak på opplevde kollisjoner. Dataene fra de ulike kildene utfyller hverandre på en god måte.

### 3.2 Spørreskjemaundersøkelse

Basert på kunnskapen vi fikk gjennom intervjuene med forbundene og yrkesgruppene i den kvalitative undersøkelsen, samt innsikten fra kunnskapsoppsummeringen, utviklet vi en omfattende spørreundersøkelse bestående av mange ulike typer spørsmål for å undersøke omfang, nyanser, kartlegging, håndtering og konsekvenser av emosjonelle og relasjonelle krav i arbeidet.

Innholdet i spørreskjemaet baserte seg på første analysefase av den kvalitative datainnsamlingen og er designet av forskerne i SINTEF. I tillegg til egenutviklede spørsmål ble det inkludert et sett med validerte mål utviklet av andre. Omfanget av emosjonelle krav, eksponering for mobbing, seksuell trakassering, trusler om vold og fysisk vold, samt mål på utbrenthet, søvnproblemer, stress og somatisk stress ble målt ved bruk av indekser fra den norske versjonen av Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ III) som nylig ble validert av Ose og kolleger (2023). Mål på jobbengasjement ble hentet fra Schaufeli og kolleger (2019). I tillegg ble en rekke bakgrunnsvariabler inkludert, som kjønn, alder, yrke/stilling, ansiennitet, stillingskategorier, sektor, heltid/deltid, stillingsprosent, lederansvar, verv (tillitsvalgt/verneombud), arbeidstidsordning, og omsorg for barn. Både oppdragsgiver og deltakere fra forbundene i referansegruppen ga innspill og kommenterte på et utkast av spørreskjemaet. Det ble også pilotert på én representant for hver yrkesgruppe. Selve spørreskjemaet ble satt opp i web-spørreskjemaverktøyet SurveyXact av underleverandør Sentio Research. SurveyXact er markedets sikreste verktøy når det kommer til beskyttelse av persondata og er tilpasset for å tilfredsstille lovgivningen om personvern. Både Sentio og SINTEF testet og kvalitetssikret spørreskjemaet før utsending.

Uttrekk og utsending av spørreundersøkelsen ble gjort av ansvarlige for medlemsregistrene i forbundene. En e-post med beskrivelse av formålet med studien og oppfordring om deltakelse ble utformet av SINTEF og forbundene i samarbeid. Et informasjonsskriv med ytterligere informasjon om forskningsprosjektet og detaljer rundt personvern og datahåndtering ble sendt som vedlegg. Informert samtykke ble gitt i selve spørreskjemaet. Spørreundersøkelsen er meldt inn og godkjent av SIKT. Spørreundersøkelsen ble sendt ut av forbundene i begynnelsen av oktober og ble avsluttet 23. oktober 2023. Forbundene sendte ut informasjon og oppfordring om å svare i ulike kanaler. Noen lagde en «teaser» i en nyhetssak på egen hjemmeside eller la ut informasjon på sosiale medier, mens andre ventet til selve utsendingen med å informere. Informantene fikk i første omgang 2 uker på å besvare den før det ble gitt purring enten via e-post eller ved at forbundene laget en nyhetssak på hjemmesiden sin.

Populasjonen i denne studien er de som har mottatt invitasjon til å delta i undersøkelsen. Forbundene bestemte selv hvilke grupper som skulle inngå i deres del av populasjonen, bortsett fra i Utdanningsforbundet hvor det i oppdraget var bestemt at det skulle være medlemmer som var enten barnehagelærere og grunnskolelærere. Forbundene trakk enten et tilfeldig utvalg fra sitt medlemsregister eller sendte til alle.



- Utdanningsforbundet sendte undersøkelsen til 5000 tilfeldig utvalgte barnehagelærere og 5000 tilfeldig utvalgte grunnskolelærere
- Sykepleierforbundet valgte å sende undersøkelsen til 29 000 tilfeldig utvalgte sykepleiere som arbeider i kommunehelsetjenesten eller i spesialisthelsetjenesten
- Politiforbundet sendte til alle sine yrkesaktive medlemmer (13419) i politidistrikter og i særorgan, bortsett fra Politiets sikkerhetstjeneste (PST)
- Fysioterapiforbundet sendte til alle sine yrkesaktive medlemmer (8518)

Vi mottok svar fra 7 513 respondenter: 3149 sykepleiere, 1819 politi, 982 lærere, 937 fysioterapeuter og 626 grunnskolelærere. Fordeling og representativitet med tanke på kjønn, alder og geografi presenteres i kapittel 5 Resultater fra spørreundersøkelsen. For å kunne besvare de ulike problemstillingene samt gi en oversikt på hvordan tilstanden er, blir det presentert deskriptive statistikk i tillegg til regresjonsmodeller ved bruk av Stata på enkelte spørsmål/variabler. Tabeller med oversikt over hvordan utvalget fordeler seg på de andre bakgrunnsvariablene finnes i vedlegg A.

## 4 Kvalitative funn

I denne delen vil vi redegjøre for funn fra intervjustudien og relevante funn fra åpne spørsmål i spørreundersøkelsen hvor respondentene fikk mulighet til å skrive egne utfyllende svar.

### 4.1 Om begrepet og beskrivelse av arbeidssituasjoner med høye relasjonelle og emosjonelle krav

#### Om begrepet

Politi, sykepleiere, grunnskolelærere, barnehagelærere og fysioterapeuter er alle i en viss grad utsatt for emosjonelle krav i løpet av sin arbeidshverdag. Selv om de alle opplever ulike situasjoner med emosjonelle krav er det ikke slik at de har et felles begrep på det eller at det snakkes så mye om det. Emosjonelle krav er verken et velkjent eller allment brukt begrep i noen av yrkesgruppene, slik det kommer frem i intervjuene. Innholdet er derimot kjent, og erfaringene er tydelig til stede. Informantene har alle opplevd at de må kontrollere og regulere egne eller andres følelser, håndtere ulike følelsesuttrykk for å imøtekomme forventningene til den profesjonelle arbeidsrollen og for å kunne yte den service eller de tjenester som brukeren har behov for. Informantene nikket gjenkjennende da vi i starten av intervjuene forklarte hva vi la i begrepet emosjonelle krav og ble så spurt om hva de selv snakker om når det gjelder de emosjonelle sidene av jobben. Første del av analysen vil omhandle ord og uttrykk som brukes i praksisfeltet for å snakke om, ta opp eller gi beskrivelser på situasjoner hvor de har kjent på emosjonelle krav i arbeidet sitt.

Det er interessant å høre hvordan informantene snakker om sine erfaringer, ulike situasjoner og opplevelser. Det er få konkrete eksempler som knyttes til egne reaksjoner, følelser og følelsesuttrykk. Følelse av å ikke strekke til, at det «tøft» på jobben eller nå gikk det «langt over streken» er generelle gjengangere i alle yrkesgruppene. Det er tydelige at emosjonelle krav ikke er selvforklarende, innholdet må forklares. Det er noe ulikt hvordan de ulike yrkesgruppene både ordlegger seg og forklarer. Nedenfor er korte oppsummeringer per yrkesgruppe.

**Barnehagelærere** sier selv at de egentlig ikke har språk for å snakke om dette, men sier at «følelser» er et hovedord slik som dette sitatet illustrerer: (...) *Følelser er jo egentlig hovedordet på en måte: nå var det mye følelser liksom ... (Barnehagelærer, ansatt)*». Andre ord og uttrykk blir også brukt, som for eksempel omsorgstrøtthet, emosjonelt/mentalt sliten og emosjonelt trykk. Videre ble det å føle seg emosjonelt kapret eller stå i et emosjonelt krysspress delt som vanlige måter å snakke på om ulike situasjoner.

**Sykepleiere** knytter sine forklaringer mer opp mot brukerne/pasientene og ulike hendelser som har preget en, at det er vanskelige/utfordrende pasienter/brukere/case. I tillegg blir frustrasjon og irritasjon gitt som eksempler sammen med moralsk stress eller det å være sliten og mentalt sliten. På sykehus ble «presteveiledning» og «gå til bøttekottet» brukt som uttrykk som implisitt betydde at «nå har det vært litt mye» og at en da har behov for å ta grep. «Betennelse i omsorgsnerven» var også et uttrykk som ble brukt.

**Politiet** kunne fortelle at det var lite eller få ord og uttrykk på dette, og slik som sykepleierne knyttet de sine forklaringer og eksempler mer til oppdragene/sakene. De kunne snakke om belastende oppdrag, at en har vært ute for en situasjon som «trigger» noe eller at en har for mye å gjøre, er sliten, «brukt opp», «begeret fullt», men lite om egne følelser og reaksjoner. De snakker mest om sak og går gjennom hendelser. Ved spesielt tøffe og brutale oppdrag er det mer rom for at en også snakker om følelsene og erfaringene som har vært krevende. Det som blir tatt opp i intervjuene er at politiet kan føle på et emosjonelt press og emosjonelle dilemmaer.

**Grunnskolelærere** er til en viss grad kjent med begrepet, men har heller ikke språk på det i det daglige. De bruker emosjonelt stress, emosjonelt sliten, emosjonelt krysspress, underskudd, grenseløs jobb og tidspress i samtalen om emosjonelle krav. Også denne yrkesgruppen snakker lite om hvordan de selv opplever situasjoner, de snakker mest om elevene.

**Fysioterapeutene** bruker andre fraser, ord og begreper som at «ting er slitsomt», er frustrerte over situasjoner, tunge «caser»/vanskelig saker, men trekker også frem grensesetting og selvavgrensing. Det vil si at de (av og til) bør tenke «problemene er dine og ikke mine» og er mer eksempler på mulige strategier for regulering og håndtering, noe vi kommer tilbake til senere.

### **Omfanget og arbeidssituasjoner med høye relasjonelle og emosjonelle krav**

Det er ikke slik at alle arbeidssituasjoner fører til emosjonelle belastninger selv om situasjonene inneholder både følelser og reaksjoner fra andre som påvirker en selv som menneske. Gjennom intervjuene ble det tydelig at informantene møter sterke følelser i en eller annen variant daglig. Det er sjelden slik at det er selve opplevelsen eller hendelsen, altså det faktiske møtet med sterke følelser alene som avgjør om det blir en belastning eller ikke, det må sees i sammenheng med andre omliggende faktorer. Her vil vi vise til ulike eksempler på situasjoner hvor informantene opplever høye emosjonelle krav i arbeidet. Eksemplene er ment for å illustrere ulike situasjoner fra de ulike yrkesgruppene, og det er noen fellestrekk og naturligvis noen ulikheter.

De første eksemplene og situasjonene er knyttet til uforutsette endringer og justeringer. Dette kan være endring i personalet/arbeidsgruppa på grunn av sykdom eller annet fravær som påvirker dagsplan/ukeplaner og videre vil antall voksne til stede påvirke hvorvidt en situasjon oppleves som emosjonell belastende eller ikke. På samme tid er selve usikkerheten/det uforutsette en situasjon som kan oppleves som emosjonell belastende i seg selv, fordi det påvirker gjennomføringen av arbeidet den dagen/den perioden. Det å oppleve uforutsigbarhet og ikke vite hva en går til krever en (unødvendig?) kostnad for enkeltindividet og arbeidsplassen. Videre opplever flere informanter at de kommer opp i situasjoner de ikke mestrer fordi de ikke i tilstrekkelig grad har blitt satt i stand til å utføre jobben sin. Det kan forekomme situasjoner hvor en ikke har rett kompetanse til å håndtere situasjoner best mulig. For eksempel, kan lærere stå ovenfor situasjoner hvor de skal håndtere sorgreaksjoner uten at vedkommende har noe opplæring i hvordan. Andre eksempler delt av informantene, er situasjoner hvor ansatte må håndtere rus-lidelser eller barn med spesielle behov uten å ha tilstrekkelig kompetanse på det. I tillegg er det flere ganger at ansatte føler seg utilstrekkelig, eller sjelden opplever å gå hjem med en sikkerhet på at alle har fått den oppmerksomheten de trenger.

*Du går jo alltid på en måte litt på akkord med deg selv, da. Altså du blir lett i en sånn negativ følelsessirkel, hvis du aldri føler at du 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. Det er mange ting man har lyst til å gjøre, som man aldri rekker, da. Fordi at man går ofte gjerne bare og brannslukker fordi at man mangler ja ... Man kan henge etter fordi at det er så mange ting som skjer da. Og egentlig den der utilstrekkeligheten det synes jeg er noe av det verste med jobben. Man føler det.  
(Barnehagelærere, ansatt)*

*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/veiledet alle barna. Må prioritere hva som er viktigst der og da. Og det kan bli mye «brannslukking» som i stedet burde vært forebyggende arbeid! (Barnehagelærere, spørreundersøkelse)*

I møte med foreldre og pårørende er det mange situasjoner som trigger emosjonelle belastninger. Det kan være sorg, ulike krav og forventninger fra pårørende, foreldre som kritiserer, «aldri» er fornøyd, ikke oppleves som samarbeidsvillige, forventer at alle andre skal «bare løse ting», sprer mistillit eller snakker de ulike aktørene ned. For ansatte i barnehage kan situasjoner med foreldre skape emosjonelle belastninger, som dette sitatet illustrerer:

*Jeg har jo opplevd foreldre som aldri er fornøyd, det er aldri bra nok. Det er alltid noe å pirke på. Om vi retter opp det som det var pirket på først, så finner de noe nytt. Det har jeg opplevd, og det var en sånn tung periode i mitt arbeidsliv som jeg aldri håper kommer tilbake igjen. Det er mentalt krevende. For du vet innerst inne at det jeg gjør er rett, og mer enn det og. Du begynner å tilby foreldre mer enn det de egentlig kanskje har krav på, og så er det ikke godt nok. Det gjør noe med en det altså. Det er heldigvis ikke så mange av dem, men innimellom, så er de jo der. Da kan det bli litt mye. (Barnehagelærere, ansatt)*

En ansatt i politiet delte en refleksjon på et åpent spørsmål i spørreundersøkelsen:

*Kombinasjonen av tøft åsted og kontakt med pårørende. En ting er å holde seg proff på et åsted, men når det åstedet får pårørende i direkte kontakt med oss da er det særst tungt. Vi gjør jobben ingen andre vil ta i. Dersom vi ikke kommer inn under særaldersgrensen, tror jeg ikke jeg klarer å holde ut til jeg blir 68 år. Den psykiske belastningen blir altfor høy. (Politi, fra spørreundersøkelse)*

Sykepleiere i hjemmetjenesten må blant annet håndtere både pasient og pårørendes frustrasjon rundt tap av helse og funksjon. Et godt eksempel som beskrives av en informant, er knyttet til behovet for å bytte ut en privat seng med en sykeseng. Selv om det høres forholdsvis enkelt ut, knytter det seg mange ulike følelser til dette og da også fra den pårørende som sykepleieren/hjemmetjenesten må håndtere. En sykeseng kan for et ektepar bety at de ikke kan sove sammen slik de har gjort gjennom et langt samliv, slike små endringer kan være starten på en sorgprosess og forsterke behovet for omsorg og da ikke kun fra bruker, men også pårørende sine følelser og reaksjoner. Dette kan illustreres som at en er «fanget i situasjonen som profesjonelle» og kan illustreres gjennom denne situasjonen eller når ansatte opplever frustrasjon fra pårørende hvor det har blitt vurdert at det ikke er forsvarlig at pasienten lenger kan bo hjemme. Her kommer den ansatte i en skvis der vedkommende må forsvare avgjørelsen og være lojal til den, men på samme tid vise at en forstår frustrasjonen og ha medfølelse med pårørende og pasient. En ting er å stå i situasjonen, men en annen ting er å håndtere den, og her kommer rammebetingelsene inn som for eksempel vedtaksavgjørelser på innhold og tid, antall pasienter en skal innom og som en da vet venter hvis en kommer for «sent» ut av et hjem med mer behov enn vedtaket tilsier.

Videre blir det å forlate ensomme eller noen som føler seg utrygge, gitt som eksempler på situasjoner som setter i gang emosjonelle reaksjoner hos ansatte, og også situasjoner hvor en skal hjelpe en som ikke ønsker å motta hjelp eller nekter å ta imot hjelp. Sykepleiere skal også hjelpe brukere selv om de kan være ufine, de kan for eksempel oppleve at noen har seksuell atferd og at det er vanskelig å sette grenser når man ser at de har behov for hjelp. På den andre siden så kan det være utømmelige behov som kan skape forventninger hos pasienter der noen sykepleiere gjør mer mens andre gjør mindre, og da blir det «snille og slemme sykepleiere», og dette i seg selv skaper også en emosjonell belastning.

Et annet eksempel på emosjonelle belastninger for politi, er knyttet til de situasjonene hvor pårørende tar mye kontakt for å få svar i pågående etterforskning. Selv om det er fullt forståelig at pårørende henvender seg, så er det ikke slik at politiet er rigget til å jobbe med kun en sak, de jobber med mange saker i parallell, mens pårørende er opptatt av sin enkeltsak. Det kan oppleves stressende å stadig få slike henvendelser fordi det er belastende å ikke kunne gi pårørende et svar, eller det svaret de ønsker samt få «påminnelsen» om at de ikke har lyktes i å løse saken. Det skaper en dissonans mellom hva en har evnet å

få til, forventninger, ønsker og rammene rundt. Et annet eksempel på situasjoner hvor politi opplever emosjonell belastning er når en må lukke en sak hvor en har sterke indikasjoner på straffbare handlinger, men ingen bevis.

Uansett yrke, det at noen dør, spesielt unge eller det å gi noen et dødsbudskap er emosjonelt belastende. Selv om man kan være trent på det eller klarer å forholde deg til det profesjonelt i jobbutførelsen, så er det en påkjenning.

*Du bryter de barrierene du prøver å skape for å legge det til en jobb. Henger det et lik så kan du knytte det til en arbeidsoppgave du holder på med, men i det øyeblikket du går derifra og skal fortelle familien om det her, så er det ikke lengre bare den gjenstanden som heng der, det er faktisk en unge, det er et familiemedlem, og det kommer du ikke forbi. (Politi, ansatt)*

*(...) du får jo både det som er på hjemmebane, du får det samfunnet kreve, så skal du liksom stå i den der spagaten på en måte, og håndtere situasjonen da liksom, profesjonelt. Jeg har også vært i situasjoner der jeg hadde veldig.. en gang et barn som hadde druknet, og det var supertragisk, og 2 voksne menn hadde druknet, du følger saken fra de blir hentet til de ligger i kisten. Og da e det første gangen jeg har hatt lyst til å gråte, jeg var alene politi, men jeg kunne ikke gjøre det, for da hadde jeg følt at jeg hadde mistet ansikt. Så da står du liksom i en heis der, du kan på ingen som helst måte være.. du blir en uniform, som skal være empatisk og være likevel den som har løsningen. (Politi, forbund)*

Flere trekker også frem at de er vitne til og må håndtere mennesker i krise og av og til med traumer. Det er flere møter hvor mange har sin «verste dag». Her er det forventet at politiet viser empati selv om det er store kontraster for hva som oppleves som krise for dem de møter.

Situasjoner som kan relateres til egen familiær situasjon eller personlige minner forsterker belastningen av de ulike situasjonene. Siden en er profesjonell, så er det knyttet litt tabu til at en eventuell ikke klarer å stå i det eller håndtere disse ulike situasjonene. Det er også forskjell på å håndtere barn og andres følelser og det å håndtere egne, de er oftere bedre på å regulere barn sine, og det er ikke gitt at en klarer å overføre dette til seg selv. Ledere skal ta inn over seg ansattes følelser, de skal håndtere det de ansatte deler, vise at de har tid til alle ansatte samtidig som de selv kan oppleve å bli "spist opp" av driftsoppgaver og på samme tid ha fokus på å ivareta seg selv også.

*Som pedagogisk leder er det vanskelig å ta opp emosjonelle krav. Det er for mange krav, og nærmest en forventning om å takle alt, så å innrømme at en trenger hjelp blir som å si at en ikke strekker til i jobben. Når du sliter deg ut, får du beskjed om at du gjør en god jobb, helt til du møter veggen. Å jobbe i barnehage med et smil om munnen, føles som å lyve til foreldrene hver dag om hvordan situasjonen er i dagens barnehager. Å måtte velge hvilke barn som skal bli sett fra dag til dag, når du vet at du ikke rekker over alle. (Barnehagelærere, spørreundersøkelse)*

Politiet møter ofte et stort følelsesmessig spenn i oppdragene sine, de må lese mennesker og situasjoner hele tiden. De må trå varsomt, føle seg frem for hvordan man skal opptre, og det er ikke alltid lett å være profesjonell, selv om en ønsker å være det og prøver å møte alle likt. Det uttrykkes en sterk rettferdighetssans og det at de skal behandle alle likt, være hyggelig og imøtekommende uansett, og politiet må nesten i alle oppdrag utvise andre følelser enn de en har selv, som er et godt eksempel på emosjonell dissonans (surface-acting).

Andre situasjoner som nevnes er når en opplever krenkelser, trusler og vold eller det å bruke tid på arbeidsoppgaver som oppleves som unyttige eller ikke bidrar til noe godt for noen, at en av og til har «systemer som er system for å ha system» (i denne sammenheng nevnes individuell opplæringsplan som

eksempel fra Grunnskolelærere). Manglende anerkjennelse, forståelse og støtte fra ledelsen bidrar heller ikke til det bedre.

*Manglende støtte fra ledelsen og kommentarer som "det er en del av jobben" og at det er siste ord.  
(Grunnskolelærere, spørreundersøkelse)*

## 4.2 Positive sider ved relasjonelt arbeid, jobressurser og vippepunkt for når emosjonelle krav blir belastning

### De positive og givende sidene av å jobbe med mennesker

De fleste informantene beskriver en tosidighet av det emosjonelle og relasjonelle innholdet i yrket sitt da de på den ene siden opplever å ha en svært meningsfull jobb med et viktig samfunnsoppdrag, mens på den andre siden kan totaliteten av arbeidsinnholdet, de emosjonelle og relasjonelle møtene sammen med manglende regulering og håndtering bidra til at «verdens mest givende og meningsfylte jobb» blir en belastning. I intervjuene og i de åpne svarene i spørreundersøkelsen kom det frem mange aspekter ved jobbene som de beskriver som givende og positive.

I intervjuene beskriver **barnehagelærere** mange aspekter med å jobbe med små mennesker med mange følelser som givende og positivt. De fremhever det å se glede og mestring hos ungene som positivt og det å oppleve takknemmelighet fra foreldre. De utvikler sterke bånd med både barna og foreldrene og opplever å få stor tillit. Barnehagelærere opplever det som spennende og en ære å få ta del i en så stor og viktig del av livet til barna. Å se når de lærer nye ting de har øvd på og når de lærer å regulere følelsene sine, gir en positiv følelse. De beskriver mange små gleder i hverdagen der ungene opplever glede og mestring, og som også bidrar til positive følelser for ansatte. Og det å bli møtt med glede og entusiasme hver dag når en kommer på jobb, beskrives også som en stor glede. Her følger noen sitater som beskriver de givende og positive sidene med å jobbe med mennesker for barnehagelærere:

*Ja og når du kommer på morgenen og ungene kommer løpende og roper navnet ditt og gir deg en kjempestor klem, da kan du ikke være sur når du kommer på jobb! Du blir jo varm inni hjertet. (Barnehagelærere, ansatt)*

*Det er utrolig spennende å se utvikling på barna, se hvilke personligheter de har, hvordan de forandrer seg, hvordan de vokser til og klarer seg selv. (...) Det er fantastisk å se på! (Barnehagelærere, 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)*

*Men så er det jo og kanskje det som - når du først har kommet inn i yrket - så er det jo det som du tenker når du lykkes med det relasjonelle og sånn, så er jo det en drømmedag på jobb. At du har gjort en forskjell eller at du har kommet tett inn på en unge som du har strevd med, eller et eller annet sånt. Så er jo det det største plusset og kanskje, da. (Barnehagelærer og lærer, forbund)*

I spørreundersøkelsen ble alle respondentene gitt muligheten til å kunne gi egne beskrivelser om hva de synes er givende og positivt med jobben sin. Her er en oppsummering av det barnehagelærere har svart:

- Å være en støttespiller for å bygge sterke og kompetente barn
- Å kunne være en trygg voksen for sårbare barn
- Å bygge team som samarbeider godt om felles mål



- Å oppfylle barnehagens samfunnsmandat
- Betydning av barnas respons og glede
- Magiske, spontane hverdagsøyeblikk
- Å være i aktivitet hele dagen
- Samhold og opplevelse av teamarbeid med kollegaer
- Gode kolleger
- Faglig utvikling

**For grunnskolelærere** er det å bli kjent med elevene og følge de over tid, noe som beskrives som givende og positivt. Som lærer tar du del av unger og ungdommers liv over år og får følge de i en utviklende periode i livet. En grunnskolelærer beskriver følelsen det gir på denne måten:

*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)*

Det å observere at de utvikler seg og at de mestrer både det sosiale og faglige bedre, er veldig tilfredsstillende og artig, ifølge grunnskolelærerne. Her er et par sitater som viser dette:

*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)*

*Og så er det jo godt, i de tilfellene når jeg ser om sliter faglig eller det er andre ting som er vanskelig for dem, sosialt er det vanskelig for mange (...). Det å skape en relasjon til dem der du er i stand til å hjelpe dem inn sosialt, lære de om det samspillet der de er en deltager i det samspillet (...). Så er de på en så mye bedre plass for å greie å lære, og det er noe av det jeg setter mest pris på i jobben min. (Grunnskolelærere, ansatt)*

De beskriver det også som veldig positivt å få ta del i og observere hvordan barn og ungdommer er med hverandre og det gode de gjør med hverandre. Dette er noe de mener grunnskolelærerne får se mer av enn resten av samfunnet. Her er et sitat som beskriver dette:

*Det å se det gode de gjør med hverandre, det samspillet mellom dem. Det er jo sånn som gjør at man får en veldig sånn fremtidstro. Se at de kan backe opp hverandre, de er ikke så egoistiske som mange vil ha det til, de er tvert imot veldig allrighte med hverandre. (Grunnskolelærere, ansatt)*

I de åpne svarfeltene i spørreundersøkelsen gir grunnskolelærere følgende beskrivelser på hva som er positive og givende sider ved yrket:

- Å bidra til mestringsfølelse og trygghet blant barn og unge
- Å få overført egen kunnskap til andre
- Å få være en som utfordrer oppfatninger og holdninger, å få lære av elevene, å få være en del av deres utvikling over tid i så avgjørende og viktige år
- Å observere sosial og emosjonell utvikling hos elever gjennom læring
- Å være en tillitsperson, trygg voksen
- Få gode relasjoner med og elevene og være med å lage gode relasjoner mellom elevene
- Mulighet til å være kreativ, og lage opplegg som treffer målgruppen
- Spontane møter og samtaler mellom ansatte og elever
- Det faglige/pedagogiske
- Å ha mulighet til selvrefleksjon og utvikling



For **sykepleiere** i hjemmesykepleien er det tydelig at de opplever jobben som givende og meningsfull. Sykepleierne er tett på folk i sine hjem, de blir godt kjent og følger de gjerne over tid, i oppturer og nedturer. De opplever at både pasienter og pårørende føler på en trygghet for at de kommer og hjelper. Ansatte føler seg viktige og betydningsfulle i folks liv og opplever stor takknemlighet både fra pasienter og pårørende. De kan være med på å bygge opp pasientene og se utvikling over tid. Her er noen sitater som beskriver de positive og givende sidene for sykepleierne i hjemmesykepleien:

*Jeg begynner bare å smile jeg, jeg synes jobben min er veldig fin. (Sykepleiere, ansatt)*

*Det er jo en krevende jobb når det gjelder det å få tid til alt, men det er også en veldig takknemlig jobb. Du møter frustrasjon, men du møter også veldig takknemlighet for at man kommer inn døra og får hjelpe folk. (Sykepleiere, ansatt)*

*Si at du har vært der på et morgenbesøk og tatt på støttestrømper, og så har vi sagt at de skal prøve å ta de av seg selv. Og så kommer man på morgenen og ser at de har fått det til, det er veldig gøy! Det er litt sånn stolthet som er gøy å være med på. Bygge opp og trygge noen. (Sykepleiere, ansatt)*

En leder beskriver det å være i hjemmesykepleien som en livsstil og som verdens beste jobb:

*For mange av oss så er hjemmesykepleien bare verdens beste sted å jobbe. Det er noe helt eget, på godt og vondt, men nettopp det at vi ser så veldig (...) hvor viktige vi er i folks hverdag. Vi ser at vi gjør en så utrolig viktig jobb, det har så stor innvirkning på folks liv at vi er der. Og det er veldig givende i seg selv. (Sykepleiere, leder)*

*Vi har jo noen utrolig spennende og viktige arbeidsoppgaver i hjemmesykepleien, som jeg knapt tror man har andre steder. Og vi ser hvor viktige vi er for de pårørende, hvor takknemlighet de er for at vi bistår dere i hjemmet. Så det er nesten sånn at hjemmesykepleien er nesten en livsstil, hvis du først har blitt grepet av det, så kan man nesten ikke se for seg at man kan jobbe med noe annet. Så det er veldig givende, spesielt for oss. (Sykepleiere, leder)*

I spørreundersøkelsen har sykepleierne gitt egne svar på hva de opplever som givende og positivt med jobben sin, og her er en oppsummering av deres svar:

- Å gjøre en forskjell i andres liv
- Å bidra til å styrke andres kompetanse, legge til rette for at andre kan gjøre en god jobb
- Å kunne hjelpe mennesker i en vanskelig fase av livet
- Å kunne bidra til positiv endring for et helt arbeidsmiljø
- Å føle seg sett og anerkjent av ledelsen
- Å bruke sin faglige kompetanse
- Å bidra til å gjøre hverdagen bedre for pasientene
- Å få tilbakemelding om at man gjør en god jobb/mestrer jobben godt
- Å oppleve mestring og å få oppgaver som krever kompetanse og samarbeidsevner
- Å kunne bidra til å sikre kvaliteten på arbeidet

Også **politiet** beskriver positive aspekter av det relasjonelle og emosjonelle innholdet i jobben. Det å være med å hjelpe de som tar kontakt med politiet og bidra til å gjøre en forskjell, beskrives av informantene som givende og positive sider ved det å være politi. Her er et par sitat som viser dette:

*Det å kunne være til hjelp, den følelsen av at jeg var med å utgjøre en forskjell da, det er derfor jeg jobber i politiet. Det er det som er givende med å gå på jobb, å kunne være den brikken som var med å hjelpe de som trengte hjelp. (Politi, leder)*

De forteller også om at de kan få positive tilbakemeldinger fra de som er i kontakt med politiet, at de er behandlet med respekt og føler seg godt behandlet, slik dette sitatet viser:

*Ja jeg har opplevd å få kake og vin for god behandling. Det er flere som har fått tilbakemeldinger og en liten gave for god behandling. (Politi, leder)*

Det er også positivt når man møter på mennesker man har vært i kontakt med og ser at det har gått bra med dem, som denne informanten forteller om:

*Det mest positive jeg har opplevd var når en 'bruker av våre tjenester' over mange år, hadde skikket seg (...). Jeg kjente igjen navnet, men når jeg traff vedkommende og så hvordan vedkommende hadde utviklet seg, og vedkommende var glad for å se oss og. Det er sånne godbiter som lyser opp hverdagen. (Politi, ansatte)*

I de åpne svarfeltene i spørreundersøkelsen gir **politiet** følgende beskrivelser på hva som er positive og givende sider ved yrket:

- Å utgjøre en forskjell for mennesker
- Å hindre urett begått av mennesker mot mennesker
- Å være til hjelp for andre i en vanskelig situasjon
- Mestring, spenning og å lære/oppdage nye ting
- Å være en del av et godt arbeidsmiljø
- Personlig og faglig integritet
- Å være en del av fellesskapet som jobber for samfunnet
- Forebygging av lidelser og kriminalitet
- Adrenalinene ved utfordrende situasjoner
- Følelse av å løse vanskelige oppgaver

**Fysioterapeuter** som jobber på sykehus, er en av yrkesgruppene som følger pasienten gjennom flere avdelinger og poster. Ansatte opplever dette som givende fordi en får fulgt pasientene mot et vanlig liv igjen. De føler at de gjør en viktig jobb og at jobben som fysioterapeut er betydningsfull for de som mottar tjenesten. De beskriver at det gir en mestringsfølelse når man over tid og i samarbeid med pasienten og andre yrkesgrupper kan skape noe som er veldig positivt for pasienten. De opplever å bli godt kjent med pasientene og bryr seg veldig om hvordan det går med de i etterkant. De opplever også å få positiv tilbakemelding fra pasienter når de kommer tilbake for kontroll. Generelt handler jobben som fysioterapeut mye om samtalen med pasientene, samtale om hvordan de skal mestre hverdagen. Rollen handler mye om å bygge opp det pasientene skal klare selv, det de skal gjøre for å bli selvstendige. Dette er viktig for pasientene og det gir fysioterapeutene en anerkjennelse. Følgende sitater som beskriver noe av det som er givende og positivt med å være fysioterapeut:

*Mange av pasientene går det jo veldig bra med, og da har vi en veldig fin rolle, der vi er en stor del av den fremgangen de har, med de pasientene det går bra med. Så det gir jo veldig mye positive følelser for oss da, når det går bra. (Fysioterapeuter, ansatt).*

*Også er det noen deler av tjenesten som kanskje folk frykter litt fordi det sprer seg ett sånt rykte om at det er så tungt det, det er nesten ingen som holder ut. Ikke sant. Men jeg opplever vel ikke at det er, altså jeg kjenner folk som har jobbet med holdt på å si mye, i min verden grusomme ting i 25 år og det går hver eneste dag og føler at de gjør en veldig god jobb og det er veldig givende, ikke sant (Fysioterapeuter, forbund).*

Her er en oppsummering av hva fysioterapeutene har gitt av svar i spørreundersøkelsen når det gjelder egne beskrivelser hva de synes er givende og positivt med jobben sin.

- Å bidra til positiv utvikling og mestring for andre
- Å være en del av fellesskapet som jobber for samfunnet
- Å bidra til bra kvalitet av helsetjenester under de forutsetninger vi har
- Støtte og lagfølelse fra kollegaer
- Å være en ressurs i samfunnet
- Å kunne bruke seg selv på mange måter
- Faglig utvikling og autonomi
- Å oppleve å ha faglig kompetanse som ikke kan erstattes av andre
- Å være til nytte
- Gode kolleger

Samlet sett er det er mange givende og meningsfulle sider ved jobbene i disse yrkene.

#### 4.2.1 Jobbressurser

Jobbressurser kan bidra til at ansatte klarer å håndtere krevende situasjoner, redusere en negativ opplevelse av krevende situasjoner, gjøre det enklere å gjøre en god jobb eller bidra til at jobben blir overkommelig. I tillegg kan jobbressurser stimulere til personlig vekst, læring og utvikling. I intervjuene beskriver informantene flere ressurser i sitt arbeidsmiljø som bidrar til å håndtere og redusere belastningen av emosjonelle krav i arbeidet. I dette kapitlet beskrives de viktigste jobbressursene som kom frem i intervjuene.

#### Kollegastøtte og anerkjennelse

God kollegastøtte er den arbeidsmiljøfaktoren som går igjen hos informantene i alle yrkesgruppene som en viktig jobbressurs for å håndtere arbeidet. Generelt beskriver både ansatte og ledere et miljø der kolleger er opptatt av å se hverandre og støtte hverandre. Det er stor vilje og raushet til å forstå og hjelpe hverandre når man ser at andre trenger det. En barnehagelærer beskriver den gjensidige støtte mellom kolleger på denne måten:

*For jeg tenker det viktigste for meg i min jobb det er mine kollegaer, i hvert fall som jeg kan støtte meg på, som jeg kan ... Og de kan støtte seg på meg. At man har den der gjensidigheten. At man forstår hverandre og hjelper hverandre. (Barnehagelærere, ansatt)*

Det å bli sett og anerkjent av sine kolleger trekkes frem som en positiv faktor. Ansatte i barnehager beskriver hvordan yrket og arbeidet gjør at de blir godt kjent med hverandre og at de er gode på å se hverandre i arbeidshverdagen, som dette sitatet illustrerer:

*Vi er så gode... Altså vi leser barn hele tiden, så vi leser kollegene våre og. Vi ser jo om noen har en dårlig dag, og så bare: "åh, går det bra med deg?", hva skjer liksom. Man er en liten personalgruppe egentlig. Og man blir jo knyttet til hverandre når man sitter der på gulvet hele dagen og ligger på et soverom rygg mot rygg fordi at barna skal sove, og... Du blir jo godt kjent så jeg tror ikke det mange av oss som klarer å lure hverandre om at du har det verken det ene eller det andre. (Barnehagelærere, ansatt)*

Barnehagelærere beskriver også en vilje til å hjelpe og støtte hverandre på tvers av avdelinger som en stor styrke og ressurs i deres arbeidshverdag, noe følgende sitat illustrerer:

*Jeg synes vi er flinke til å hjelpe på tvers av avdelingene. Og alle er sånn, 'vi kan ta et par av deres barn' og 'vi kan komme ut og hjelpe', eller 'gå og sett deg og ta en slurk kaffe', sånne småting. (Barnehagelærere, ansatt)*

Kollegastøtten som beskrives er både av instrumentell og emosjonell art, der ansatte i tillegg til hjelp og støtte opplever en trygghet for å ventilere, til å snakke om vanskelige ting og til dele sine frustrasjoner med hverandre.

Grunnskolelærere gir også uttrykk for at det kollegiale samholdet der man får støtte og kan gi råd til hverandre, er en viktig jobbbressurs i deres arbeidshverdag med elevene. I intervjuene med den ene skolen som deltok, ble det fremhevet at de hadde jobbet mye for å skape et samarbeidsklima der de opplevde at de sto sammen om utfordringer og at de var opptatt av å finne løsninger sammen. Dette klimaet ble beskrevet som en kollektiv trygghet for at man tok avgjørelser sammen og at man forsøkte å finne løsninger som var til det felles beste for alle. Rektoren på skolen fortalte om en kollektiv lærende tilnærming til hvordan de forholdt seg til problemer der fokuset var på at det er "vårt problem og ikke ditt eller mitt".

Sykepleierne som ble intervjuet trekker også frem god kollegastøtte som en viktig jobbbressurs. De beskriver et arbeidsmiljø der kolleger tar vare på hverandre og der man blir møtt med empati og forståelse. Stor åpenhet bidrar til at de deler mye, snakker sammen, tar kontakt med hverandre om det er behov og søker støtte og veiledning av hverandre. En leder beskriver det slik:

*Vi snakker sammen og vi deler ting og det er rom for å søke veiledning og støtte og si noe om at ting er vanskelig. Gode kolleger tror jeg er noe av det viktigste. (Sykepleiere, leder)*

Informanter innen hjemmesykepleien beskriver at de opplever å stå sammen om arbeidsoppgavene selv om de for det meste av tiden arbeider alene hos brukerne. De forteller at de gjennom et felles meldingssystem gir hverandre beskjed om hvordan de ligger an i arbeidet, hvordan de har det og om de trenger hjelp til noe. En informant beskriver hvordan dette fungerer:

*Vi har en sånn fellesmelding hver dag, der vi skriver underveis når man er ferdige, om andre trenger hjelp, og der man også kan gi beskjed om at nå står jeg fast jeg venter på en ambulanse, jeg kommer til å trenge hjelp om en stund og håper noen kan hjelpe, sånn at alle kommer noenlunde likt inn til pause, det er også viktig for et godt kollegialt miljø. (Sykepleiere, ansatt).*

Dette systemet fungerer som en felles termometer for hva som skjer ute hos brukerne i løpet av dagen, noe som også bidrar til at de kan være forberedt hvis det er noen som trenger ekstra oppfølging og en prat når de kommer tilbake til enheten. Systemet brukes også som en måte å koordinere arbeidet og fordele oppgaver på, noe dette sitatet viser:

*Det er veldig greit om det er noen (brukere) som ringer inn og trenger ekstra besøk, da kan jeg sende ut en melding der og spørre om hvem kan ta det. Og da er det ikke nødvendigvis den som hadde den (brukeren) på det første besøket, men den som har tid. (...). Man føler at ansvaret deles på gruppa for å komme seg gjennom dagen med de arbeidsoppgavene. (Sykepleiere, ansatt)*

Både sykepleiere og politiet beskriver et arbeidsmiljø med mye humor og galgenhumor som bidrar til å redusere de emosjonelle belastningene i arbeidet. Det å se det humoristiske og komiske i vanskelige situasjoner eller i møte med utfordrende pasienter eller kriminelle kan oppleves som forløsende ifølge informantene. For politiet er galgenhumor med på å ufarliggjøre hendelser og opplevelser og er en måte å hindre at det "hoper seg opp". De beskriver et sterkt internt samhold blant kolleger der man er oppriktig opptatt av å hjelpe og støtte hverandre. De opplever en anerkjennelse fra kolleger som ser og skjønner hva man står i og som avlaster hverandre når man opplever en stor arbeidsbelastning med mange oppdrag.

Det at arbeidet kan oppleves som tøft bidrar til et sterkt internt samhold, som illustrert i dette sitatet fra en politileder:

*Jeg tror at i slike arbeidsmiljø som vi har her, så blir vi veldig sterk sammen. Ja vi har et veldig godt arbeidsmiljø og det er vel det som berger oss. Dess tøffere det er inne her, dess mer holder vi sammen. (Politileder)*

I tillegg til kollegastøtte fremhever barnehagelærere anerkjennelsen de får fra barna som en svært viktig jobbressurs for dem i sin arbeidshverdag. De beskriver at man gjennom det positive samspillet med barna i det daglige får tilbakemelding og bekreftelse på den jobben man gjør. Anerkjennelsen en får fra barna og opplevelsen av å utgjøre en forskjell for andre mennesker beskrives som viktige faktorer som bidrar til en tåler å stå i krevende arbeidssituasjon. En barnehagestyrer beskriver hvordan hun opplever anerkjennelsen fra barna som en viktig jobbressurs for sine ansatte:

*Hva er det som gjør på en måte at du trives her - selvfølgelig er det jo kolleger og sånne ting – men det er vel uten unntak så er det barna som er liksom... Når de kommer løpende og det er godt... og altså de smiler og stråler, og klemmer deg og bare det å trøste et barn og at du kan være noe for noen andre. Og at de ser at det nytter, eller at de kan gjøre en forskjell. Det tror jeg er den største gevinsten. Og så litt sjokolade på pauserommet, innimellom. (Barnehagelærere, leder)*

### **Lederstøtte, tilpasninger og påvirkningsmulighet**

God lederstøtte er også en gjenganger som informantene beskriver som en viktig jobbressurs i sin arbeidshverdag. Ledere som er tett på, som er til stede og tilgjengelige skaper trygghet for ansatte. En sykepleier beskriver det på denne måten:

*Og jeg merker at det hjelper veldig emosjonelt også at leder og fagleder er til stede faktisk, at de er tilgjengelig på kontoret, at de ikke er borte over flere dager på kurs og hjemmekontor, du merker at det er bedre. (Sykepleiere, ansatt)*

For denne yrkesgruppen kom det gjennom intervjuene frem at belastningene også henger sammen med ansvarsfølelsen sykepleierne hadde i arbeidet, og at tilstedeværende ledere på den måten var en buffer mot den økte belastningen, som illustrert i dette sitatet:

*Jo mer ansvar du sitter på, jo mer merker du belastningen, i hvert fall for min del da, hvis du har noen å sparre med så er det lettere. (Sykepleiere, ansatt)*

Sykepleierne beskriver ledere som stiller opp i vanskelige møter med pårørende og som "backer opp" ansatte når de har behov for det. Ledere som er forståelsesfulle og oppmerksomme på ansattes behov og ønsker bidrar til at de håndterer arbeidet bedre. De gir også beskrivelser av ledere som bruker det handlingsrommet de har for å gjøre arbeidsdagen best mulig for sine ansatte. I hjemmesykepleien handler det om å melde ifra om behovet for tjenestene ikke er i tråd med det som er angitt i vedtakene og ta grep om det viser seg at bemanningen ikke samsvarer med behovet. Her er et sitat som viser hvordan en leder i hjemmesykepleien bruker handlingsrommet:

*Vi må hele tiden passe på at vi er oppdatert, at vi ikke kommer på etterskudd i forhold til å melde fra om at her har vi en sykdomsutvikling som gjør at vi trenger mer tid. Men det opplever jeg at vi har gode rutiner på. Og vi ledere her oppbemannet selv om ikke vedtaket er på plass, så får vedtaket komme i etterkant. Det viktigste er at vi kan forsvare at vi gjorde det, men vi venter ikke med å oppbemannet hvis vi ser at det røyner på med arbeidsoppgaver der ute, da gjør vi det. Og det tror jeg også er viktig, at de ansatte også har tillit til det, at vi oppbemannet hvis det er behov. (Sykepleiere, leder)*

På en av skolene ble rektors evne og mulighet for å gjøre små justeringer og tilrettelegginger trukket frem som en jobbressurs i ansattes arbeidshverdag. For å kunne tilrettelegge i situasjoner der det oppstår utfordrende situasjoner med elevene er det avgjørende at lederen er tett på, har god oversikt og kjennskap til sine ansatte og møter dem med forståelse. Lærerne ved skolen forteller om små grep som gjøres her og der som støtter og forsterker deres felles arbeid. Det kan være omrokkeringer av ressurser eller å omfordele arbeidet i perioder som gjør at arbeidshverdagen blir mindre belastende. En av grunnskolelærerne beskriver det på denne måten:

*Det er ofte små justeringer som skal til for at det skal bli bedre. For det handler ofte om en gruppe eller individer som man ikke helt får til, men hvis du justerer litt så kan det hende at du får til den gruppen. Da er jo egentlig ikke det problemet der mer. Og det er ikke nødvendigvis sånn at man må gjøre store endringer som varer over lang tid, men det kan være små justeringer som gjør at dynamikken endrer seg i klasserommet, eller småting som kommer bort, som gjør at du får bedre rammevilkår for å jobbe med klassemiljøet for eksempel, og når klassemiljøet blir bedre så blir jobben enklere rett og slett. (Grunnskolelærere, ansatt)*

Barnehagelærere beskriver også muligheten for å fordele arbeidsoppgaver og rullere mellom oppgaver og avdelinger som en jobbressurs i sin arbeidshverdag. Der hvor man for eksempel opplever at dialogen med foreldre kan være utfordrende og krevende er det mulig å rullere på ansvaret mellom ansatte. De forteller også om en arbeidshverdag med stor variasjon i arbeidsoppgaver der de opplever å ha en del frihet og autonomi til å bestemme hva dagene skal inneholde, noe disse sitatene illustrerer:

*Du er både ute og inne, og du leser med ungene, du synger med ungene, du leker med ungene, du ... Veldig stor variasjon. Det tror jeg er veldig godt. Er mye ute. (Barnehagelærere, ansatt)*

*Men vi har en jobb med mye frihet. Så vi kan snu om på dagen, vi kan snu om på uken. I dag kommer jeg til å fungere bedre ute enn inne. Trenger mer frisk luft. Så da går det an å organisere sånn at det ordner seg. Ja, så du har veldig stor frihet og kan ... I dag trenger jeg frisk luft. Det murrer i hodet, men frisk luft hjelper. Tar med meg en gruppe ut, går på tur. (Barnehagelærere, ansatt)*

Informantene beskriver at de opplever å bli involvert i planleggingen av arbeidet og muligheten for å uttale seg og medvirke i prosesser som har betydning for deres arbeidssituasjon. Dette beskrives som en trygghet:

*Det handler om trygghet på jobb, da. Hvordan tryggheten på barnehagen er. Det finnes sikkert arbeidsplasser som: det her er bestemt, og da må vi gjøre det. Ja, det kan ... Det det vet jeg ikke ... Men sånn er det ikke her. Det handler om trygghet og det å få mulighet til å uttale seg, og det å bli hørt, og at en får medvirke det ... Det tror jeg er viktig. (Barnehagelærere, ansatt)*

#### 4.2.2 Vippepunkt for når det blir en belastning

For informantene er det vanskelig å sette ord på hva som eventuelt er et balansepunkt eller om det finnes som «vipper» de emosjonelle kravene over til å bli en opplevd/faktisk belastning. En slik tankegang bygger videre på dette med akkumulert belastning og krever en form for økt helhetsforståelse av arbeidshverdagen og de ulike forventningene og kravene de møter. Det er få som kan sette fingeren på akkurat «når» de opplever dette. Det er stor enighet om at den totale belastningen hvor de blant annet kjenner på tidsnød, tidspress og utilstrekkelighet bidrar til å nå et slik vippepunkt. Videre ser vi at det å måtte gjøre harde prioriteringer som får konsekvenser for andre mennesker (uten at de forstår/skjønner hvorfor), er eksempler på opplevde emosjonelle krav som bidrar i negativ forstand. En sykepleier, fortalte at det er tøft å ikke kunne tilfredsstillende alle krav og gjøre prioriteringer når inngangen blir «hvem skal bli skuffet i dag?».





Det å oppleve at man ikke får gjort en god jobb i de situasjonene man står i, fordi man må løpe fra et oppdrag til et annet kan også bidra til at belastningen blir for stor. Sykefravær hos kolleger påvirker også arbeidshverdagen betraktelig. Det å måtte løse samme antall oppgaver med færre kjente «fang og hender» over tid er utfordrende. Det er viktig å få frem at det er innholdet i de ulike situasjonene samlet sett og muligheten for å håndtere disse situasjonene som påvirker i en positiv eller negativ forstand. For de som jobber i politiet, og dette er også nevnt av andre yrker, oppleves det et ekstra "trykk" når situasjonen kan relateres til egen livssituasjon. Videre ser vi at mangel på en form for kollektiv håndtering og buffer i fellesskapet med en åpenhet for å snakke om hendelser kan bidra til å nå et vippepunkt i negativ forstand. I tillegg kan egne forventninger og ønsket om å være i forkant påvirker negativt når man opplever at det sjelden er mulig å være i forkant. Arbeidstakerne er alle i et yrke hvor det er mange kollektive krav og forventninger fra mange ulike aktører i og med at jobbene har sterke/viktige samfunnsoppdrag.

Andre (mer) konkrete eksempler eller mulige måleindikatorer individene selv bruker som «termostat» er når de blir bevisste og kjenner at de ikke klarer å være den beste versjonen av seg selv på jobb, at de går på akkord med seg selv, kjenner på maktesløshet og utilstrekkelighet fordi det er mye de ønsker og bør/må gjøre, men som de ikke får tid til å gjøre. En opplevelse av at en «strekker aldri helt til» kan skape en dårlig samvittighet. Det er ikke godt å kjenne på de ulike erfaringene i kombinasjon med å føle seg ensom i utfordringene, eller at de står i ulike utfordrede situasjoner over tid som de «bare må finne seg i». En barnehagelærer uttrykker det slik:

*Jeg prøver noen ganger å si at det her er godt nok. Jeg rekker ikke noe mer. Det her er godt nok. Ja, det optimale skulle vært sånn og sånn og sånn, men vi rekker ikke noe mer. Vi er ikke flere hender og fang, så det her er godt nok. Og så må jeg dessverre argumentere med barnehageloven, da. At det skal være 3 voksne på 9 små barn. Og, ja... 1 på 6 på storbarn og det ... Vi må bare si det. Og dessverre så har vi ikke fått noe mer tilrettelegging eller spes.ped heller. Og vi har ungene vi har og den [dialogen] tar vi. (Barnehagelærere, ansatte).*

Et annet eksempel, fra en grunnskolelærer, er når det faglige fokuset må vike til fordel for mer rapportering, eller når rapportering stjeler tid fra det å være sammen med elevene/være mer til stede. En barnehageansatt knyttet det til mengden praktiske ting som skal løses.

*Jeg tenker liksom det at når stresset tar deg, når liksom det er så mange praktiske ting, og man føler man ikke er nok mennesker og det er fire unger som står og griner og trenger deg, og du ... du kan ikke dele deg opp, du ... Du har ikke nok ... du har ikke nok fang, du har ikke armer eller bein til å ... ja ... (Barnehagelærere, ansatt).*

Det å se ting i sammenheng er viktig når en prøver å si noe om vippepunkt. Bemanning, antall arbeidsoppgaver, ansvar, antall belastende situasjoner, tidspress, opplevelse av utilstrekkelighet og ønsket om å gjøre en god jobb er noe av det.

*Har lyst til å si noe om at vi har svært redusert bemanning. Vi har nesten daglig over 1 år nå gått underbemannet, har tidvis vært «helgebemannet» og enda lavere bemannet enn det i ukedager. Vi er svært få sykepleiere med veldig mange oppgaver som vi ikke får utført pga. personalmangel. Dette sliter oss ut over tid. Arbeidsbelastning og mengden er for stor ut ifra hvor lite bemanning vi er. Vi få sykepleiere som er der, er veldig glad i vår jobb, men vi har altfor mye ansvar alene på vakt også. Sjeldent vi er 2 sykepleiere på vakt samtidig. Det er flere av mine kollegaer fra jobb som er sykemeldt pga. de er utslitte. Det ligger langt inne hos de fleste å bli sykemeldt for de vil ikke «gjøre det vanskelig» for de som blir igjen på jobb - men det kommer til et punkt der noe annet ikke går. Jeg tenker nesten daglig på å bytte jobb, men er stolt av det jeg gjør. Men siden det går på bekostning av min psykiske helse og min energi jeg har hjemme hos barna er jeg redd for at det kommer en dag hvor man til slutt bytter jobb. (Sykepleiere, spørreundersøkelse)*

Informantene fremhever også viktigheten av å ikke bli handlingslammet, fordi en vet at godt arbeidsmiljøarbeid kan bidra til en bedret situasjon. På samme tid som det er behov for å kommunisere om rammene/begrensningene må en se på mulighetene ved å fremme konkrete sider en kan/bør jobbe med på arbeidsplassen innenfor dagens situasjon. En barnehageansatt beskrev det slik:

*(...) Vi kan ikke henge oss opp i ting vi ikke får gjort noe med. Det er det her vi har fått utdelt akkurat nå. Å ja, man kan holde på å klage på dårlig bemanning, men det er sånn ... Det får ikke jeg og du som sitter her gjort sånn kjempe mye med, så vi må bare tenke på det vi får gjort noe med egentlig (Barnehagelærere, ansatte).*

*Det er ikke alltid bare snakk om de ytre faktorene, de overordnede budsjettene, det handler mye om kultur og mangel på ledelse ute på sengepostene, som ikke klarer å organisere arbeidet slik at dette blir gjort riktig. Altså dette blir gitt oppmerksomhet. Så er jeg helt enig (..) at rammene eller prioriteringene er stramme og det er mye vi skulle ønske annerledes, bygget for små sykehus i flere år, og det går hele tiden utover disse rommene for å ha disse samtalene, trekke seg tilbake eller hva det måtte være, men det ligger jo også et element av hvordan vi forholder oss til hverandre, og alt dette burde vært en del, om det er lederutdanning eller lederoppfølging, det har ikke blitt gitt oppmerksomhet. Også får det jo konsekvenser som du sier, at folk slutter, sykefravær, og når det ikke sees i sammenheng så blir det jo heller ikke gjort, fordi det er et annet budsjett. Jeg har ikke tenkt å peke på den enkelte, jeg er helt enig i at det er et system problem, men det lar seg ikke bare løses av større sykehus og mer penger, for det handler om måten vi forholder oss til hverandre på, også som kolleger, og hva vi er oppmerksom på (Sykepleiere, forbund).*

Naturligvis er det slik at noen saker/situasjoner er vanskeligere enn andre, og noen case/brukere er «tunge». Det vi ser er at belastninger kan bli forsterket hvis en aldri får tid til å ventilere eller har rom eller tid for effektive pause mellom besøkene til de ulike «tunge» brukerne. Fordi det er ikke slik at alle har en mulighet til å fysisk trekke seg tilbake, det gis eksempler på at arbeidsplasser blir designet uten utforming til pauserom/vaktrom og arenaer som «rapporttid» som tidligere ga mer rom for ventilering og støtte har blitt redusert/strammet inn på. Det finnes også sykepleiere i hjemmetjenesten som dekker et område med brukere hvor de ansatte går til fots og ikke kan «sette seg i bilen for en pust i bakken mellom slagene». Da er en i en situasjon hvor den ansatte har lite mulighet til å «rulle ut» av rollen, og det vil være mer utfordrende å regulere seg selv hvis en alltid er «on-stage». Tunge saker i sammenheng med andre uheldige opplevelser påvirker også hvorvidt det blir en belastning, da en kan oppleve at det påvirker hvordan en ser og møter andre mennesker.

*Det sliter på menneskesynet å konstant bli utsatt for det mørkeste av det menneskeheten har å by på. Hver dag møter man gjerningspersoner eller offer. Samtidig blir yrket skjelt ut i riksmidia ved enhver anledning, uavhengig av om kritikken er berettiget eller ikke (som regel høyst uberettiget). Pga. budsjettsituasjonen får man heller ingen faglig utvikling. (Politi, spørreundersøkelse).*

Alenearbeid i sammenheng med ansvar og konsekvenser blir fremhevet som høyst relevant for et eventuelt vippepunkt.

*Tilværelsen som avtalefysioterapeut: selvstendig næringsdrivende/ikke ansatt, jobbe alene uten støtte fra kollegaer, ikke ha kollegaer fra samme fagområde man kan samarbeide med / drive tilbud sammen med som kan demme opp for noe av belastningen ved å være alene om alt. (Fysioterapeuter, spørreundersøkelse)*

En ansatt i politiet forklarte at noen ansatte sitter alene på nattevakt. Alenearbeid i sammenheng med ansvar og mulige konsekvenser gir en unødvendig spenning og utrygghet som over tid blir emosjonelt belastende for den ansatte og de rundt. I tillegg har den ansatte ingen i umiddelbar nærhet å ventilere med hvis noe skjer i løpet av nattevakten. For eksempel hender det at ansatte på nattevakt sitter alene med eventuelle vurderinger og avgjørelser om en/skal ikke gripe inn i gitte situasjoner for eksempel når



noen står i fare for å skade seg selv. Eller at vedkommende opplever at en ikke kan gå på toalettet fordi da har ingen oppsyn på alle skjermene i det tidsrommet, det og konstant høre noen roper ut sin frustrasjon, sinne eller redsel, hamrer i veggene for å gi uttrykk for at en ikke har det bra. Arbeidet med å overvåke og følge med på noen hele tiden og se andres sterke følelser og reaksjoner er belastende i seg selv, det setter kroppen i alarmberedskap, ifølge en av informantene. Det er ikke bare politiet som kjenner på at en i perioder er i beredskap, dette gjelder de fleste yrkene og en fysioterapeut beskrev det slik:

*Være i beredskap, i full beredskap hele tiden det tenker jeg også er kjempeslitsomt. Hvis man da havner der da kanskje fordi man har en sånn opplevelse og det en gang ble for mye eller at man ikke visste hvordan man skulle håndtere den situasjonen. (Fysioterapeuter, forbund)*

Et siste punkt vi vil trekke frem her er den ubalansen mellom jobb og fritid informantene føler på som er en annen temperaturmåler eller symptom på at vippepunktet er nådd. Det at dem aldri har tid til å gå helt ut av rollen sin når dem har fri eller evner å ta grep for å redusere egen tilgjengelighet på fritiden er vippepunktet nært forestående. Det oppleves som vanskelig å sette grenser mellom jobb og hjem for flere av yrkesgruppene. I noen situasjoner oppleves det også en forventning fra foreldre/pårørende eller kolleger/leder om at en alltid skal være tilgjengelig, for eksempel ved å ha varsel på e-post på telefonen utenom arbeidstid.

### 4.3 Kartlegging og håndtering av emosjonelle krav på arbeidsplassen

#### Barnehagelærere

Når det gjelder **kartlegging** av emosjonelle krav beskriver barnehagelærerne i intervjuene at emosjonelle krav eller hendelser kan tas opp i ulike fora som for eksempel avdelings/personalmøter, HMS-møte, nærværssamtaler, medarbeidersamtaler, men at kartleggingen i liten grad er systematisk. Informantene forteller at en heller snakker uformelt om tematikken enn at det er en del av en systematisk gjennomgang og undersøkelse av tilstanden. Det er stort sett alltid mulig å si fra til leder, men noen ansatte gjør det sjelden fordi de opplever eller tenker at handlingsrommet er så lite. Sitatet under fra en leder viser derimot at h\*n ønsker at de ansatte sier fra:

*Ja, ja, ja, absolutt! Det er jo ikke alt man kan gjøre noe med, og det er kanskje det de og tenker, da. «Nei, det kan vi sikkert ikke gjøre noe med allikevel. Det er ikke noen vits». Jeg bare lurte på det, jeg, når dere spør om ting, så kommer jeg på noen ting, så det må jeg, ja ... (Barnehagelærere, leder)*

*Jeg tror egentlig alle har det veldig greit, og man tar opp problemer når det er problemer. Men å sette seg ned og snakke grundig om hvordan hele arbeidsgjengen har det. Ta det opp som en ordentlig sak. Det er gjør man jo ikke. Men til syvende og sist, og hva man hører på avdeling, hvordan man har det og sånn. Så virker det som fordi man tar det opp med hverandre, fordi at man passer på hverandre, fordi at man har respekt for kollegaene sine, så fungerer det. (Barnehagelærere, ansatt).*

Inntrykket fra intervjuene er at verneombud og tillitsvalgte bare delvis er involvert i dette arbeidet og informantene mener det er et forbedringspotensial i å koble verneombud og tillitsvalgte mer på tematikken. I fokusgruppeintervjuet med forbundet er de innom kartlegging, men overordnet sett er det få som kobler emosjonelle krav som en viktig brikke i sitt systematisk arbeidsmiljøarbeid. Det er også lite utbredt å skrive avvik når det gjelder emosjonelle krav og uheldige hendelser. Informantene er omforente

om at emosjonelle krav og belastninger med fordel bør settes mer på agendaen, informeres og snakkes mer om i det daglige.

*Det er vel kanskje der det burde vært en leder som på en måte har dette på agendaen, at dette er noe man snakker om (Barnehagelærere, ansatt).*

Barnehagelærere beskriver at **håndteringen** av de emosjonelle og relasjonelle aspektene i arbeidet hovedsakelig skjer gjennom småprat kolleger imellom der en ventilerer og får støtte, og ved å gjøre avtaler med kolleger om små justeringer og tilpasninger for å redusere belastningen ved behov. Her følger to sitater som beskriver situasjoner og hvordan man håndterer det sammen med kolleger:

*Men vi er flinke til å prate, altså, sånn små øyeblikk i forbifarten. Og nevne for hverandre at det er tøft, kan du avlaste meg litt, kan jeg få lov til å gå og sette meg 2 minutter fordi at jeg har behov for å trekke pusten, ikke sant? Man er jo flink til sånn fordi at man skal kunne klare å overleve i hverdagen. For det er jo en hektisk og tøff hverdag man stort sett står i. Det er det. (Barnehagelærere, ansatt)*

*At man kan få gå og ta 2 minutter og ta en slurk kaffe eller... Altså for vi er jo med barna hele tiden, bortsett fra den halvtimen som du har matpause. Men ikke sant, når du står i... Uansett hva slags situasjon det måtte være, og du føler at du må trekke deg bort, så er det... Det er det klapp på skulderen til noen: jeg må gå på do eller jeg må, ja... Bare for å komme seg... Må flykte ut av situasjonen da. (...). Og da kan noen andre gå inn og ta over det du holdt på med. (Barnehagelærere, ansatt)*

Den umiddelbare anerkjennelsen og tilbakemeldingene man får gjennom den uformelle praten med kolleger beskrives som betydningsfull. Selv om det også gis uttrykk for at ledere støtter sine ansatte i arbeidshverdagen, så beskriver ansatte det som lettere å gå til kolleger enn sin leder. Andre kolleger kjenner situasjonen, vet hva man står i og forstår hverandre godt.

De forteller om at det er lite rom og tid til systematiske debriefer eller samtaler der man sitter ned samlet og snakker om emosjonelle belastninger. De beskriver at de små fem-minuttene med pause er viktige og det er tilrettelagte personalrom hvor en kan ta pauser skjermet for barna. En barnehagestyrer beskriver hvordan pausene fungerer som en viktig avkobling og restitusjon:

*Det 5-minuttet som gjør at du, puh, nå får jeg... sortert litt, tenkt litt, ordnet litt. Vi har og et personalrom som er godt å sitte på, hvor det faktisk er lov å sitte under et pledd å bare slappe av og ta seg en hvil. Altså, sånn... Vi har flere... vi har god plass sånn at det går an å få sitte i fred i pausen sin. Jeg tenker at hvis jeg oppdager at jeg har samme ansatte som forsvinner og gjemmer seg i en krok hver gang, så må jeg snakke med noen. Men det at det faktisk er lov til å slappe av i pausen... faktisk få slappe av i pausen, kan være veldig bra for noen og. (Barnehagelærere, leder)*

Informantene gir uttrykk for at hvordan opplevelser, situasjoner og belastning håndteres er individuelt og forskjellig fra person til person. En barnehagelærer forklarer det slik:

*Det tror jeg er individuelt hvordan man lærer seg å stå i situasjoner og... Jeg tenker det kommer litt erfaringer du har hatt. Og man snakker jo om det at: nå skjedde det, og jeg gjorde sånn. Og jeg har jo ofte spurt: hva ville du ha gjort, og sånne ting da. Men... det er jo... Man har jo de forskjellige opplevelsene med de forskjellige barna. Så det blir jo litt individuelt da, selv om man snakker om det, så... (Barnehagelærere, ansatt).*

En annen beskriver også hvordan det individuelle aspektet slår inn når det gjelder forventinger for hva man skal tåle av belastning:

*Men så er det vel óg det der... Hva er forventningen, hvor ligger lista? Altså hva er akseptabelt at man skal tåle. Hva er det som er over, hva er under, hvis man kan si det litt sånn enkelt? Og hvis det er en forventning... Jeg tenker der ligger lista, og så er alle under, så er jo det óg vanskelig. (Barnehagelærere, ansatt)*

At opplevelsene og møtene med barna kommer an på den enkelte ansattes egenskaper og erfaring, gir seg også utslag i det individuelle aspektet og ansvaret for håndtering av de emosjonelle kravene også. Barnehagelærere beskriver viktigheten av å ta vare på seg selv og "lade opp" for å klare å håndtere de emosjonelle kravene i arbeidet, som uttrykt gjennom dette sitatet:

*Men det må ikke være en evig lekkasje for da tapper du ned det her batteriet totalt. Så du må i hvert fall klare å få nok lading på det, og, ja... I form av at du har andre ting å fylle fritiden din med, at du har familie og fritidsinteresser, og at du sover godt og hele den biten der, sant... Ja, både den fysiske helsen og den psykiske helsen, altså, det er noe med... du må ha nok ladepunkt, tenker jeg. For du kan klare ganske kraftig belastning, hvis du klarer å lade opp. (Barnehagelærere, leder)*

Selv om emosjonelle krav og belastninger kan være tema på personalmøter, ledermøter, møter mellom leder, verneombud og tillitsvalgt, og i HMS-gruppa, er ikke inntrykket fra intervjuene at det jobbes systematisk med dette, noe dette sitatet illustrerer:

*Vi har tatt det opp på noen ledermøtet, det blir tatt opp kanskje noen ganger i HMS-gruppen, men ikke noe sånn at det er noe systematisk arbeid med det. (Barnehagelærere, ansatt)*

På spørsmålet om det rapporteres inn avvik om man opplever at det er for høy belastning, gir de uttrykk for det ikke meldes avvik på emosjonelle belastninger eller at en slutter å melde avvik fordi en opplever at avviket ikke blir tatt tak i, som forklart her:

*Nei, avvik det går ikke så mye på emosjonelle avvik, vel ... melder man jo egentlig ikke. Det er jo mer sånn praktiske avvik. Så det er jo kanskje noe man burde begynne med da. At man ser på arbeidsplassen. (Barnehagelærere, ansatt)*

*Opplever ofte at vi skriver avvik i system, men det skjer aldri noe fra ledelsen og dermed slutter man å føre avvik. (Politi, spørreundersøkelse)*

Det er flere informanter som understreker behovet for å utvide det tradisjonelle HMS-arbeidet med fokus på det fysiske arbeidsmiljøet til å inkludere emosjonelle belastninger som en del av det systematiske HMS-arbeidet.

### Grunnskolelærere

Grunnskolelærere beskrive ulike måter å **kartlegge** emosjonelle krav på, men om det faktisk blir kartlagt varierer ifølge informantene vi har intervjuet. Her er sitat fra intervju med grunnskolelærere på spørsmålet om emosjonelle krav blir fanget opp hos dem:

*Nei det synes jeg faktisk ikke, man må si ifra selv. Det kan oppfattes av kolleger rundt, de man jobber tettest med, de kan jo fange opp ting. Men jeg har aldri opplevd at noen fra ledelsen kommer og spør om hvordan det går på jobb, er det for mye? Aldri. (Grunnskolelærere, ansatt)*

Eksempler fra grunnskolelærerne viser at det sjelden fanges opp, men det er eksempler på at emosjonelle krav eller ulike situasjoner kan bli tatt opp i ledergruppen, i medarbeidersamtaler, via kontakt med

verneombud og tillitsvalgte og/eller i samtaler med kolleger. Derimot har det systematiske arbeidet rom for forbedring og de ulike rollene bør bli satt (bedre) i stand til å være mer aktiv.

*Verdsetting av verneombud, for eksempel, i en kommune kontra i industrien. Jeg er tett på begge deler, så jeg ser det veldig tydelig. Verneombudet er jo på en måte veldig ... Det er veldig profilert, veldig satset på, de har satt av masse tid til det [i industrien]. I kommunen – både på kommunalt nivå, men og på virksomhetene – sånn sovende på en måte. Sånn litt sånn sandpåstrøing som du er nødt til å ha, sant. Og det er én sånn som er arbeidsgiver sin plikt på en måte til å ta hånd om det. (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

*Altså vi kobler ikke dette her med HMS til det pedagogiske arbeidet og det oppdraget vi har. Det er noe vi gjør hvis vi får tid til å ta fram den permen som det står HMS på. Og en av de tingene som står i den permen, er jo dette med risikovurdering. Og det er et veldig negativt ladet ord for veldig mange. Og jeg har jo hørt mange sånne tilbakemeldinger på at "nei, vi kan ikke risikovurdere et menneske". Og hva svarer du da, sant? Nei, vi skal ikke risikovurdere mennesker, men vi kan risikovurdere situasjoner som kan oppstå. Og det må vi øve oss på. Og mange av disse diskusjonene har blitt stoppet fordi at vi ikke kan risikovurdere elever og barn. Og da er det óg noe som vi må kanskje lære oss litt mer: å bruke den delen av den systematiske jobbingen på å si: det er ikke negativt, det er positivt, det. For da kan en jobbe sånn som X (navn) sier: alle kan gå inn og kanskje blir det en styrke for eleven å ha blitt risikovurdert, da. Så det er i alle fall noe som vi ikke kobler til arbeidet vårt. (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

Også i skolen ser det ut som at det er lite avvikstankegang når det gjelder emosjonelle krav og uheldige hendelser. Avviksmeldinger samsvarer ikke med hendelser og noe av grunnen er fordi det ikke er etablert en forståelse for at slike hendelser kan avviksmeldes.

Grunnskolelærerne vi intervjuet beskriver at **håndteringen** av de emosjonelle kravene og belastningen i arbeidet for det meste skjer ved at man snakker om det med kolleger, eller med leder. De opplever at det er lite tid avsatt til å jobbe med denne problematikken i løpet av arbeidsdagen og at det gjøres i for liten grad.

Rektor og grunnskolelærere på den ene skolen vi intervjuet beskriver hvordan de har jobbet frem en type kollektiv håndtering av de emosjonelle og relasjonelle kravene i arbeidet. På denne skolen hadde de utviklet en samarbeidskultur og en åpenhet blant ansatte, der utfordringer som medfører belastninger for ansatte blir løftet inn i fellesskapet. Dette er en liten skole hvor avhengigheten mellom lærere og ulike trinn er stor, og hvor fokuset er at alle utfordringer og problemer er "våre" og ikke "mine" eller "dine". Når det dukket opp situasjoner som er krevende å stå i for ansatte, forsøker de i fellesskap å finne løsninger som hjelper med å avlaste. Det kan være omrokking av lærere eller tilføring av ekstra ressurser i perioder eller andre organisatoriske tiltak.

Informanter ved en annen, større skole opplever i mindre grad at deres ledere har handlingsrom til å gjøre noe særlig endringer og justeringer og gir uttrykk for en slags "lært hjelpeløshet", der det ikke nytter å gjøre noe. Ansatte opplever at en har et ansvar for å si fra selv, men at det ikke alltid er like lett å se en løsning og derfor holder igjen. De beskriver det også som en utfordring å skulle si ifra om at belastningen er for stor fordi det ville kunne innebærer en merbelastning for kolleger rundt:

*Skal jeg få litt? Ja, men av hva da? Da må jo det tas fra en annen plass. Skal jeg få litt mindre arbeidsoppgaver, hvem skal ta de arbeidsoppgavene da? Da blir det jo mer på det laget rundt (...) de andre lærerne. Og hvis en lærer er sykemeldt så kommer det vikarer inn, med alle de utfordringene det er, de har jo ikke noe ja, midt i et skoleår er ikke det akkurat kvalifiserte personer. Ja det er en veldig låst situasjon. Føler ikke at det er noen løsninger tilgjengelig. (Grunnskolelærere, ansatt)*

*Man må være kjempetydelig. Og det blir mitt ansvar å si ifra hvis belastningen er for stor. Og det vil man jo helst ikke gjøre. For de som hyler høyest får mest ressurser og man vil jo ikke være en av de som hyler høyest. (Grunnskolelærere, ansatt)*

Grunnskolelærerne på den samme skolen opplever ikke at det jobbes systematisk med hvordan man håndterer de emosjonelle kravene på arbeidsplassen, noe denne informanten gir uttrykk for:

*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)*

Selv om det oppleves som at det er lite handlingsrom til å gjøre tiltak for å håndtere emosjonelle krav i hverdagen til grunnskolelærerne ved denne skolen, gis det beskrivelser av ordninger som har bidratt til at lærerne har fått håndtert og bearbeidet ekstra krevende situasjoner. En grunnskolelærer forteller om hvordan h\*n har fått støtte fra ledelsen i møter med foreldre som har vært spesielt krevende, hvor en leder eller sosialarbeider har vært sammen med læreren i håndteringen av situasjonen. Grunnskolelæreren beskriver hvordan dette har bidratt til at h\*n har fått bearbeidet inntrykk og følelser på en bedre måte enn om h\*n skulle håndtert situasjonen alene.

*Det som har vært veldig fint er at vi har booket møter før møtet, der vi har snakket oss gjennom om hva vi vil, hvilke roller, og gjør det liksom sammen da. Og det siste møtet vi hadde, det var en konflikt mellom to foreldre så det var mye sinne og frustrasjon inne på det rommet, og da var det utrolig godt å vite at vi var to voksne som hadde sittet og hørt alt som ble sagt. Jeg tror at hvis ikke så tror jeg at jeg fort kunne gått hjem og tenkt 'oi var jeg tydelig nok på det og det' eller 'skulle jeg ikke sagt sånn og sånn'. Da var vi liksom to som både hadde forberedt det, sittet der i møtet, og etterpå så satt vi der og snakket om hvordan det hadde gått. Men det er jo ressurskrevende da, og det er jo ikke noe en gjør i et vanlig møte med foreldre. Men når det er noe som er litt ekstra krevende, så har i hvert fall jeg opplevd nå at jeg får støtte fra ledelsen. Hvis jeg spør om hjelp så har jeg fått hjelp, så det er bra. (Grunnskolelærere, ansatt)*

Nettopp det å være to voksne som opplever og bearbeider krevende situasjoner sammen, beskrives som en stor støtte og en hjelp i å håndtere vanskelige saker.

*Det er jo mye støtte i å ha snakka sammen med noen når man står i en vanskelig situasjon, for da vet man at det ikke er bare du som tenker sånn. (Grunnskolelærere, ansatt)*

Men også det å kunne være to voksne i mer dagligdagse situasjoner med elever i klasserommet, beskrives også som svært verdifullt og en god måte å redusere den emosjonelle belastningen for grunnskolelærere på. Denne grunnskolelæreren gir uttrykk for at det er stor forskjell på timene der hvor man er to lærere sammen:

*Når du er to lærere så blir det lettere, da kan du i situasjoner der du ser at 'oi nå trenger denne eleven sånn og sånn', så kan du ta den med deg ut. (Grunnskolelærere, ansatt)*

Grunnskolelærerne reflekterte også rundt sin rolle som pedagoger der de i det daglige er gode til å håndtere og regulere følelser hos elevene, men at dette ikke i like stor grad gjelder seg selv, som ansatte. De opplever at de verken er like trent på eller har mulighet til å håndtere den emosjonelle belastningen hos seg selv, som de er når det gjelder elevene. Som hos barnehagelærerne, fremhever også grunnskolelærerne at det er behov for å jobbe mer forebyggende med tematikken og inkludere det emosjonelle og relasjonelle innholdet i arbeidet som en del av det systematiske HMS-arbeidet på arbeidsplassen. De mener det bør løftes til en kollektiv utfordring og ikke bare en individuell, slik som

mange opplever at det blir ansett som nå, og flere peker på at det må få en større plass i det lokale partssamarbeidet på skolen.

### Sykepleiere

En leder i hjemmetjenesten **kartlegger** hvordan ansatte har det i det daglige ved å delta på ulike møter sammen med de som morgenrapport, i etiske refleksjonsmøter og i fagdiskusjoner. Lederen mente at ved å delta på slike arenaer blir det lettere å se hvem som har det *mest* krevende.

Det illustreres en påbegynnende praksis på det å skrive avvik som omfatter for mye stress, mangel på tid, for høy arbeidsbelastning og seksuell trakassering for å tydeliggjøre og synliggjøre «ståå på gulvet» oppover i systemet. En ansatt nyanserer dette ved å si at det er først når det blir *alvorlig nok* at skrives et HMS-avvik. Forbundet fremhever at man ofte må lese mellom linjene at det *egentlig* handler om stor (emosjonell) belastning over tid, og at en egentlig ikke finnes noe system eller et godt system for å fange det opp da avvikssystemet ikke er laget for å fange opp denne type belastning.

*(...) og vi har heller ikke noe system for å fange det opp, så du må på en måte bruke avvikssystemet på en måte som, det er egentlig ikke lagt opp til at du skal, så må du greie å beskrive problemstillingen å håpe at noen fanger det opp, og det er ikke en god måte å gjør det på (Sykepleiere, forbund).*

Avviksmeldinger gjelder for det meste pasientsikkerhet, og ikke avvik knyttet til eget arbeidsmiljø (som for eksempel emosjonelle belastninger). Informantene reflekterer om dette kan ha noe med et manglende begrepsapparat for dette.

*Men det kan godt være at man hadde fått mer avvik hadde man hatt begrepene inne (Sykepleiere, forbund).*

*Og det er jo 2 elementer i HMS arbeidet som er underbrukt, det ene er risikovurdering som du sier, at man kartlegger og får folk til å snakke om arbeidsmiljøet, og så er det avhengig av hva man tenker om som arbeidsmiljø (...) (Sykepleiere, forbund).*

I noen tilfeller hvor det rapporteres avvik er det ikke alltid at alvorlighetsgraden som rapporteres står i samsvar med hendelsen:

*Kjenner til et tilfelle hvor en ansatt ble jaget med kniv av en bruker i en boligblokk. Den ansatte skrev avvik. Markerte det som "lite alvorlig", for vedkommende hadde tross alt kommet fra det uskadet. Tenker det sier mye om hvor ville ting man venner seg til og finner seg i ... det skal ikke være sånn på jobb. (Sykepleiere, spørreundersøkelse).*

I det siste åpne spørsmålet i spørreundersøkelsen hvor de ble bedt om å redegjøre for sider de opplevde ikke var dekt i undersøkelsen, ble det delt en refleksjon om hvilken belastning det er å få beskjed om å ikke si fra:

*Å få munnkurv, bli bedt om å ikke melde fra når man ser uforsvarlig praksis mht. forsvarlige og verdige helsetjenester. Vi er i nær kontakt med hjemmetjenesten (saksbehandlere, hjemmesykepleier o.a.). Brukergruppen med demenssykdom har store utfordringer. Vi ser aleneboende som vandrer ute om natten uten at det blir iverksatt forsvarlige tiltak, ansatte som ikke har rett kompetanse for å kunne ivareta / vurdere forsvarlighet. Har erfart at når jeg har meldt fra har blitt kalt inn på teppet av øverste ledelse og måttet forklare meg. Og med klar beskjed om at dette har jeg ikke noe med. Må da vise til lovverkene; Lov om helse og omsorgstjenester, pasientrettighetsloven og helsepersonelloven og gjør oppmerksom på at kommunen bryter loven på flere punkter. Inkludert min plikt og rett til å melde fra. (Sykepleiere, spørreundersøkelse)*



Ellers er det likt som for barnehagelærere og grunnskolelærere at noe kan fanges opp gjennom medarbeidersamtaler og 10-faktorkartleggingen (men emosjonelle krav kartlegges ikke helt konkret i den) som kommuner har, men også hos sykepleierne fremheves det at det er den daglige kontakten som er den viktigste kartleggingsmetoden. Det oppleves som bedre å ta opp ting med det samme ved å enten gå til leder eller kollega enn at det kartlegges en gang i året via en form for undersøkelse eller i medarbeidersamtalen. Av og til har sykepleierne egne sykepleiemøter hvor leder deltar og hvor de kan dele, si fra og reflektere sammen om ulike hendelser og situasjoner.

Når det gjelder **håndteringen** av emosjonelle krav trekker sykepleierne i intervjuene frem viktigheten av å ha felles møtepunkter i det daglige som en måte å håndtere de emosjonelle kravene i arbeidet. I hjemmesykepleien, hvor de som oftest jobber alene ute hos brukerne, blir det å ha rom og tid til å snakke med kolleger uformelt i det daglige pekt på som en sentral faktor for å håndtere det emosjonelle og relasjonelle innholdet i arbeidet. Det at arbeidet er organisert slik at de har felles møtepunkter, ved morgenrapport og i lunsjen/ettermiddagsrapporten, gjør at de umiddelbart får bearbeidet inntrykk og følelser. Det å få ventilert til hverandre og gi tilbakemelding til kolleger etter å ha vært ute hos pasienter, beskrives som en god måte å få utløp for det emosjonelle presset som kan bygge seg opp i løpet av en arbeidsdag. Som en leder beskriver at nettopp det at de snakker om dette i det daglige og ikke må vente til et bestemt møte på et senere tidspunkt, bidrar til en god håndtering av de emosjonelle kravene.

*Noe av suksessen i det er nettopp det at man ikke behøver å vente til 'det får vi ta opp på onsdag for da har vi etisk refleksjon', men at vi nettopp vet det at når jeg kommer inn nå og vi har rapport, da skal jeg få lagt fra meg dette med en gang, da kan vi snakke om dette i rapporten. Og det tror jeg er veldig godt, du får snakket om det løst, ganske umiddelbart, etter at en hendelse eller ett eller annet har skjedd da. (Sykepleiere, leder)*

De daglige møtepunktene beskrives som en uformell debrief og blir av denne lederen og de ansatte oppfattet som en god strategi for å håndtere det emosjonelle og relasjonelle jobbinholdet. Ansatte forteller at de har mange inntrykk og kan føle seg emosjonelt utladet etter å ha vært hos brukere og at det hjelper å si ting høyt og dele inntrykkene med kollegene umiddelbart etterpå. I det følgende sitatet uttrykker en leder hvordan dette fungerer:

*I hjemmesykepleien hvor du må jobbe veldig selvstendig, du er mye alene der ute, du må ta raske avgjørelser og du må stole på dine egne faglige vurderinger, så er nettopp de møtepunktene vi har sammen så viktige for oss. Det er der vi kan ha de faglige diskusjonene, det er der du kan få bekreftelse på at det du gjorde faktisk var slik andre også vil ha løst det, det er der du kan be om råd og veiledning, kan få gode råd og tilbakemelding, vi er så avhengig av dette. (Sykepleiere, leder)*

Rapportens viktighet som struktur i det daglige fremheves også at ansatte. Sykepleierne beskriver at mye av håndteringen skjer nettopp i de daglige rapportene og at det har en viktig funksjon ut over den faglige overføringen til neste vakt. På spørsmål om hvordan de ville reagert om det kom krav om at de daglige rapportene skulle tas bort, svarte en av sykepleierne følgende:

*Jeg tror vi hadde argumentert med at det er så viktig for ansatte både å føle at man rapportere ting videre til kolleger og i gruppa, og kanskje tenke alternativet for hvordan man kan gå frem, men og det at den dekker et så enormt følelsesmessig behov hos de ansatte å ha den rapporten. Selv om ikke alt er beskjeder som er nødvendig for neste vakt, men det er også like mye hvordan man har det. (Sykepleiere, ansatt)*

Sykepleierne trekker også frem behovet for å jobbe mer systematisk med emosjonelle krav og belastninger som en del av HMS-arbeidet på arbeidsplassen. I fokusgruppeintervjuet kom det frem flere eksempler på hvordan sykepleierne må håndtere høye emosjonelle krav individuelt og at tiltak gjerne knyttes til hvordan

den enkelte skal tåle belastningen bedre, mens det rettes for lite oppmerksomhet mot tiltak på det organisatoriske og strukturelle nivået, som uttrykt av denne informanten:

*Mindfulness er helt sikkert nyttig, men det er ikke det som skal løse alt, og da handler det jo om et mer overordnet bilde på strukturer og organisering versus individualisering, og vi har jo en tendens til å individualisere alt for mye, både sykefravær og det at du ikke håndterer relasjonelle belastninger på jobb, og det å være sykepleier er jo å gi oss selv og stå i relasjoner med andre, uansett om det er kollega eller pasienter, pårørende eller hvem det nå er, men det krever at det er et apparat som er bygget opp som skal støtte opp under den jobben som du skal gjøre, og at du da den faglige integriteten i det, og den ja.. individuelle styrken også, det er jo en del av det, vi er jo forskjellige, noen er mer robust enn andre da, sånn er det jo, og alle har et liv ved siden av jobb også som bidrar inn, men det at vi har strukturer og organisering som gjør at flest mulig kan stå i det her, det tenker jeg er viktig. (Sykepleiere, forbund)*

## Politi

Ifølge informantene i våre intervju er det lite systematisk **kartlegging** av emosjonelle krav og belastninger i politiet. Verken medarbeidersamtaler, vernerunder, arbeidsmiljøundersøkelser undersøker eller adresserer tematikken i særlig grad, det meste må ifølge informantene tas opp på eget initiativ. I en travel arbeidshverdag for ledere er det ikke lett å fange opp om ansatte opplever arbeidshverdagen som for krevende, hvis de ikke sier ifra om det selv. Selv om det er mulig å ta opp tematikken på eget initiativ, er det rom for forbedring. Ledere som er tett på vil kunne merke eller se etter endret væremåte hos ansatte, men dette forutsetter at leder også kjenner vedkommende godt. I denne yrkesgruppen påpekes en manglende systematikk i det å fange opp hvordan ledere (mellomledere) også har det, på samme måte som for ansatte er etaten avhengig av at de sier ifra selv til ledere over dem. Det blir også gitt eksempel på at det av og til er lettere å ta kontakt med innstasleder i stedet for den som har personalansvar, fordi innsatsleder er mer til stede i alle fall i de tilfellene når den med personalansvar kun har dagarbeid.

Videre så adresseres det en stor takhøyde for å ta opp ulike tema med både verneombud og tillitsvalgte, men at emosjonelle krav sjelden blir belyst. Ved risikoanalyser i det systematiske HMS-arbeidet inngår ikke emosjonelle krav, der er det mest fokus på det fysiske arbeidsmiljøet. Det skrives avviksmeldinger og selv om avvikene oftere kan handle om nødvendige tvangstiltak ovenfor innsatte, eller mangel på bruk av verneutstyr, kan det også komme avvik på for lite bemanning, at ansatte føler frykt og er redde. En annen måte å kartlegge emosjonelle reaksjoner på er når politiet har møter eller debrief etter spesielle hendelser.

Når det gjelder **håndtering** av de emosjonelle belastningene i yrket, beskriver informantene vi intervjuet både strukturerte/formaliserte og mer uformelle strategier. Av strukturerte og formaliserte strategier eller metoder nevner de debrief, "defuse" og kollegastøtteordning. Debrief er et nedfelt program man skal gjennom etter større hendelser. Da samles de som har vært involvert i saken/hendelse, i tillegg til ledere og enkelte roller utenom, og går gjennom hendelsen systematisk. Alle som har vært involvert får komme med sine versjoner av hendelsen og hvordan de opplevde det som skjedde. Fokuset er på den konkrete hendelsen/saken/oppdraget og refleksjonen handler om hvordan man gjennomførte oppdraget. "Defusing" beskrives som en kortere gjennomgang rett etter oppdraget, der innsatslederen går gjennom hendelsen og den enkelte kan snakke om sin opplevelse der og da. Dette er altså en mer umiddelbar refleksjon som finner sted kort tid etter et oppdrag, mens debrief organiseres i etterkant. For å gjennomføre debrief må en gjerne kalle inn ekstraressurser og dette er dermed en metode som krever mer tid og ressurser. Selv om en har noen formaliserte strategier er det ikke alltid at det gjenspeiler behovene i hverdagen:

*Det må være en større grad av tilbud og fast punkter for å lufte ut frustrasjoner i hverdagen. Jeg har opplevd ansatte som ikke har selvinnsikt før politipresten setter ord på det. Jeg har opplevd ansatte som bare står i*



*arbeidspress fordi det er normalen og egen forventning - uten stedlig leder fanger det opp - som resulterer i utbrenthet hos unge personer og lange sykefravær. (Politi, spørreundersøkelse).*

I tillegg til debrief og defuse finnes det ordninger med kollegastøtte i deler av politiet. Dette er en ordning hvor personer melder seg som en kollegastøtte og som deltar i debriefer og tar individuelle oppfølging med de som trenger det etterpå. Personene som fungerer som kollegastøtte er tilgjengelige for å støtte uten at det knyttes direkte til en sak eller hendelse og kan ta samtaler med ansatte ved behov. Inntrykket fra intervjuene er at kollegastøtteordningen ikke blir benyttet i så stor grad, og at en foretrekker å snakke med de en kjenner godt fra før, ens nære kolleger. Samtidig gir det en slags trygghet at det finnes en kollegastøtte man kan ringe om man har behov for det.

Informantene beskriver at selv om debrief er en god metode og et godt system der de får muligheten til å snakke om hendelser og opplevelser, og å sette ord på følelser, så er inntrykket at hendelser må være ganske alvorlig for at det skal prioriteres å bruke ressurser på dette, og at det dermed skjer nokså sjeldent. De understreker at det viktigste er at de som er direkte involvert i saken får snakket sammen først og at organiseringen av debriefen er viktig. Noen peker også på at enkelte roller som burde vært inkludert i disse samtalerne ofte utelates, som for eksempel de personene som sitter på operasjonssentralen og får den initielle henvendelsen og må ta viktige beslutninger underveis i oppdraget.

Det er stor enighet blant informantene vi har intervjuet om at håndteringen av den emosjonelle belastningen i arbeidet stort sett skjer ved at nære kolleger snakker sammen uformelt. Man snakker med de folkene man har rundt seg, de man er tettest på, som kjenner en og som kjenner situasjonen man står i og oppdragene man har vært involvert i. Makkere som jobber sammen på oppdrag tar gjerne en prat i bilen i etterkant av hendelser, for å luften følelser og tanker, og frustrasjoner. Humor og galgenhumor blir ofte brukt som en måte å håndtere følelser og bearbeide inntrykk og opplevelser på. Å ventilere med gode kolleger som skjønner situasjonen man står i beskrives som en god måte å få anerkjennelse og støtte på. Og selv om det hos noen beskrives som lav terskel for å snakke med lederen om man trenger det, er inntrykket at mange foretrekker å snakke med sine nære kolleger. Det understrekes viktigheten av at en har en leder som har kjennskap til situasjonen på det operative nivået for at det skal være en reell støtte i arbeidshverdagen.

Generelt er inntrykket fra intervjuene at det ikke gjøres en systematisk vurdering fra ledere eller andre deler av organisasjonen om hvor mye ansatte blir utsatt for av emosjonell belastning når arbeidet organiseres med tanke på pauser, rotasjoner, turnus og tilpasninger. Samtidig gis det eksempler på at man forsøker å gjøre tilpasninger når man planlegger og organiserer arbeidet slik at man ikke setter folk på oppdrag der man har stor gjenkjenning fra eget liv og livssituasjon. Både innsatsleder og ansatte selv prøver å skjerme seg for inntrykk ved for eksempel å gjøre vurderinger av hvor mange som trenger å bli eksponert for hendelsen. Ansatte kan også lage små avtaler seg imellom om at man vil skjer seg for visse arbeidsoppgaver i perioder hvor man opplever stor belastning eller at det er noe i det private livet som gjør at en ønsker å skåne seg. Det gis eksempler der ansatte deler oppgaver seg imellom ut fra hva en mestrer og håndterer best i den gitte situasjonen. Ett eksempel gikk på det å slippe å se overgrepsmateriale på grunn av egne unger på samme alder og ett annet gikk på det å ikke bli sendt ut på oppdrag som involverte en død hund siden man hadde hund selv. På denne måten deles og reduseres belastningen blant ansatte. Men en slik håndtering fordrer både at man kjenner hverandre, at man tør å si hva man synes er belastende og at man er flere som jobber sammen, ikke alene. Både tid og rom for å snakke med kolleger beskrives som viktig for å håndtere den emosjonelle belastningen.

Informantene beskriver også en form for individuell håndtering som ligger i det at de kan "kle av og på seg jobben", som en ansatt uttrykker det. Her følger et par sitater som beskriver hvordan uniformen fungerer som en slags forsvarsmekanisme for ansatte:

*Vi bytter jo om på jobb og, så jeg har ikke uniformen med meg. Så jeg legger igjen alt sammen på jobb. Når jeg går ut herifra, da er jeg ferdig med det. (Politi, ansatt)*

*Når jeg tar av meg uniformen min da er jeg privatpersonen (navn) og da er jeg ferdig. Alt jeg får av inntrykk av dagen det hører uniformen til. Det høres litt spesielt ut, men man lærer det etter hvert. (Politi, ansatt)*

En individuell håndtering er altså det å bygge egne forsvar mot den eksponeringen man er utsatt for, noe denne ledere gir uttrykk for på denne måten:

*Vi bygger våre egne forsvarsverk over tid. Som er naturlig tror jeg når du jobber i et sånt miljø over tid så bygger du murer, du stenger ut mye, og på denne måten så beger de fleste her. For det er ikke så mye turnover som en skulle tro på en sånn arbeidsplass, det er helt utrolig at de holder ut. (Politi, leder)*

### Fysioterapeuter

Likt som hos de andre yrkesgruppene ønsker ledere at ansatte tar kontakt og sier fra, og selv om ansatte til en viss grad gjør dette, så er inntrykket fra intervjuene at ansatte savner en mer systematisk **kartlegging** av tematikken.

*Tror mange har behov for å prate om belastningen man står i, men det er ikke noe system for det, så mange lar være. Mener at det er viktig å ha et system for å snakke om det, og at det ville være lettere å snakke om det når man har et system enn at man må oppsøke det (Fysioterapeuter, ansatt (12), finne sitat).*

Det kan være vanskelig å fange opp ulike belastninger, og det å si fra er en måte, mens det å få innspill fra verneombud og tillitsvalgte er en annen form. Dette forutsetter da at de som er i tillitsvervene har nok kunnskap om emosjonelle krav samt er nær nok de som jobber ute på avdelingene eller har gode system for å få innspill fra ansatte. Leder på et sykehus beskrev verneombud og tillitsvalgte som viktige lytte- og varslingsposter, «dem er som mine øyne og ører» og at det er uvurderlig.

Det er litt delt mellom de ulike informantene, både ansatte, ledere og forbund, om de opplever emosjonelle krav som en del av det systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Dette er også naturlig da de kommer fra ulike arbeidsplasser og kan jobbes ulikt med tematikken, men det er stor enighet om at emosjonelle krav i utgangspunktet er frakoblet det systematiske arbeidet. Det er også en stor enighet om at den mest brukte «kartleggingen» er at en må melde ifra selv om man opplever emosjonelle belastninger og om det er noen som har en form for kartlegging via arbeidsmiljøundersøkelse så er det ofte slik at nyansene kommer får dårlig frem.

*Og ikke sant, sånne standard medarbeiderundersøkelser, som sendes ut i store virksomheter der man skal krysse av, opplever du at arbeidsbelastningen din er en del du kan håndtere eller hvor ofte og sånn så tenker jeg at der kommer jo ikke de nyansene frem. Det sendes jo ut til hundre eller tusenvis av mennesker også får man en eller annen form for poengscore, da kan man brette det ned på en slags seksjon, eller en gruppe med mindre mennesker. Men da krever det jo at man setter seg ned og har en ordentlig samtale om det da, med lederen og at man har tid til å gå i dybden på hva som har gjort at vi eventuelt har scoret på 3 mens resten av sykehuset har scoret på 8. For eksempel. Men ofte så handler det om at det kommer frem praktiske på en måte ramme, hvor mange pasienter har vi, det tekniske utstyret trenger til å få flytte og løfte, sant har vi pc nok til alle eller må vi springe rundt eller. Man ender fort opp i de mer sånn teknisk-praktiske biten i de undersøkelsene opplever jeg. (Fysioterapeuter, forbund)*

Fysioterapeutene vi intervjuet forteller om flere måter de **håndterer** emosjonelle krav og belastninger på. Som for de andre yrkesgruppene er ventilering med nære kolleger på samme nivå, det også fysioterapeutene beskriver som den viktigste håndteringsstrategien i arbeidshverdagen. For å kunne luften ut med kolleger peker de på viktigheten av å ha tillit til og stole på de man snakker med. Informantene beskriver denne strategien som veldig nyttig for å få støtte og for å bearbeide inntrykk, samtidig som de peker på at normene og "flinkhetskulturen" kan bidra til at det oppleves som en viss risiko for å bli betraktet som faglig svak om man sier ifra eller spør om ting. Derfor er det avgjørende at man føler seg trygge på de man sparrer med.

Fysioterapeuter som jobber på sykehus, forteller om en praksis med mer strukturerte debrief der de går gjennom spesielt belastede pasientcase sammen med andre yrkesgrupper. På disse møtene deler man tanker og følelser og kan stille spørsmål eller komme med forslag til hvordan man kan løse ting sammen. Informantene beskriver møtene som en god måte å håndtere og snakke om utfordrende situasjoner på. Det er derimot ikke alltid fysioterapeutene blir inkludert eller invitert til å delta i debriefene, og de forteller at de gjerne må "melde seg på" selv for å få denne muligheten. Det er heller ikke en strategi som brukes ofte, som denne fysioterapeuten forteller om:

*Det jeg nevnte som debrief-situasjoner, jeg kan huske to eller jeg kan kanskje ha hatt tre på 15 år. Så det er ikke sånn at, det har ikke skjedd voldsomt ofte. Og jeg har hatt litt mer enn tre kjipe pasienter på 15 år. Sånn som har vært veldig tunge, psykisk eller emosjonelt for meg også. Eh så det er ikke noe som skjer så ofte. (Fysioterapeuter, forbund)*

Av mer organisatorisk håndtering, beskrives det at man prøver å jobbe forebyggende ved å fordele ressurser, folk og oppgaver på best mulig måte for å redusere belastningen på den enkelte. Det gis eksempler på at man ruller på ansvaret for spesielt krevende pasienter eller at man bytter pasienter seg imellom etter behov. De ruller også på rollen som "fordeler", den som gjør prioriteringer av hvem som skal få behandling og ikke, og jobber med å ta ned opplevelsen av ansvar for de som har denne oppgaven.

Det generelle inntrykket fra intervjuene er at det ikke eksisterer mange håndfaste systemer for å håndtere de emosjonelle kravene og belastningen i yrket for fysioterapeutene, og at det blir mest opp til den enkelte å håndtere kravene og mestre belastningen selv. Hvor god kvalitet det blir på håndteringen blir da mer tilfeldig, man må ta initiativ selv for å skape rom og tid til dette.

I fokusgruppeintervjuet pekes det på at det er et behov for mer tid til veiledning og kollegastøtte, også for de privatpraktiserende fysioterapeutene. Det som skjer av håndtering, er mye basert på privat initiativ og er ikke satt inn i en ramme eller struktur. De peker også på utfordringen med å ventilere og luften ut for mye i det private, med familie og venner, da dette både kan føre til at man "bruker opp" den private sfæren og at det er en hårfin balanse knyttet til taushetsplikten.

#### 4.4 Normer og kultur

Normene for yrkesrollen, for profesjonen og på arbeidsplassen sier noe om hva som er forventet av den enkelte. Normer og kulturen kan påvirke hvordan ansatte opplever arbeidssituasjonen og hvordan emosjonelle krav og belastninger erkjennes og håndteres. I dette kapitlet viser vi hva informantene opplever som gjeldende normer og kultur innenfor sine yrkesgrupper.

"Det er barna som kommer først" er mantraet hos **barnehagelærere** i intervjuene. Normen er at de strekker seg langt for barna og deres beste, som illustrert gjennom disse sitatene:

*Det er på en måte det vi jobber for, det vi jobber med. At vi kanskje tenker på barna først. Før oss, da. At vi på en måte finner oss i mer på grunn av ... for barna sin skyld, da. (Barnehagelærere, ansatt)*

*«Og der er det jo altså barna først. Det er hele tiden barns beste, så... og det er når vi legger opp vaktlister, ubunden tid og alle de tingene der, så er det... så er regelen at: hva er det beste for avdelingen, altså barn... barna på avdelingen... eh... hva er da det beste for personalgruppa i sin helhet, og hvis det da er noen valg igjen, så kan du ta hva er det beste for deg, i forhold til det...» (Barnehagelærere, ansatt)*

Egne og andres forventninger om at man strekker seg langt for barnas skyld bidrar til at man ikke klarer å se sine egne begrensninger, som forklart av denne informanten:

*«Det man gå litt langt for at man skal skjønne at... eh... fordi at man... Når ikke de sier ifra, hun er jo... hun er bare sånn står på og står på – det er nok mange – og tror at de skal redde verden alene. Så så det er kanskje en utfordring det der med at folk ikke ser sine egne begrensninger, eller ser hvor kanskje de burde ha... Det gjelder jo meg og for så vidt. Hvor går den grensen?» (Barnehagelærere, ansatt)*

For **grunnskolelærere** beskrives en sterk norm om at du som lærer er den profesjonelle som skal ha kontroll. Det gis også uttrykk for at du ikke kan ha en dårlig dag på jobben og at en ofte tenker at det er ens egen feil om en ikke mestrer arbeidet, som vist i følgende sitater:

*Jeg tror vi personliggjør for mye, at det handler om at vi ikke er god nok. (Grunnskolelærere, ansatt)*

*Tror nok at vi er vår egen største kritiker. Vi plasserer nok skylden på oss selv. (Grunnskolelærere, ansatt)*

*Veldig typisk at en tenker at det er ens egen feil, det har blitt litt mye, og det står alle andre i. Den nederlagsfølelsen og skammen er nok mer til stede der. (Grunnskolelærere, ansatt)*

**Sykepleiere** gir i intervjuene uttrykk for at det er en norm om at sykepleiere skal tåle mye. Det pekes på en lang tradisjon og profesjonsetikk knyttet til det å være tett på pasientene, være der det skjer, observere pasientene med det kliniske blikket, og mindre fokus på hvordan man får distansen, hvordan man klarer å trekke seg unna.

Selv om normen er at man skal tåle mye så gis det også uttrykk for at det er legitimt å si ifra og at det er lov å være sliten, frustrert og irritert. De beskriver en generell kultur blant sykepleiere der man er flinke til å dele med hverandre det som er vanskelig og å ta vare på hverandre. Samtidig gis det uttrykk for at normene og kulturen varierer mellom ulike avdelinger og fagfelt innen sykepleien:

*Jeg tror sykepleiere generelt er flinke på å ta vare på hverandre. Og selv om det er, for det er nok litt ulike kulturer, vi i akutt, så er vi kanskje litt mer cowboy kultur, at du skal tåle mye og du skal stå i ting og du skal håndtere veldig krevende ting og ta ting på strak arm. Så det er vel litt ulikhet, så leste jeg et leserinnlegg fra en som hadde opplevd å bli utsatt for vold fra en pasient, og hun hadde også opplevd akkurat det her, eller en slags holdning om at, ja men sånn er det her. Dette må du tåle for å gå videre, det går bra, så gikk det jo ikke bra sant, så det er nok høye krav. Og det er, men store kulturforskjeller. (Sykepleiere, forbund)*

Informantene i **politiet** beskriver normer og en kultur for at politiet skal tåle alt. Forventningene om at man som politi skal klare alt og tåle alt kommer både fra en selv og fra publikum. Samfunnet har et idealisert bilde om at politiet fikser alt, ifølge informantene. De beskriver at det har skjedd en gradvis kulturendring i politiet de siste 10-15 årene, hvor man har gått fra å være et tradisjonelt mannsdominert yrke der man ikke skulle vise svakhet og vise følelser, til at det nå er mer åpenhet om belastninger man opplever i arbeidet og flere som setter ord på hvordan jobben påvirker en. De beskriver en større takhøyde for å ta opp ting og å dele følelser og opplevelser. Endringen forklares av flere faktorer som blant annet generasjonsskifter, flere

kvinner inn i yrket og at andre fagfelt kommer inn i etaten. Selv om det er mer åpenhet og takhøyde gis det også uttrykk for at det er en vei å gå før det er full åpenhet om belastninger i arbeidet. Informantene beskriver en lov- og instruksbasert etat med sterk regulering, der det kan oppleves som at et regime med instruks bidrar til at man kan "peke nedover i organisasjonen hele tida, på den skyldige", som en informant uttrykker det, noe som også kan bidra til at man lar være å si i fra i enkelte fora og heller tar det uformelt med en kollega. En informant beskriver kulturen på denne måten:

*Vi må nok ta inn over oss at vi har en kultur der det er vanskelig å komme med kritiske stemmer. Og det påvirke og det her hvor mye man tør å blottlegge seg og prate om disse tingene, som man både føler er tungt, men man og kanskje er uenig i, og det er en faktor i det her. Det er nok mange som kjenner på det at de tør ikke, eller kan ikke si hva de faktisk mener. Og det påvirker, både opp mot denne her belastningen, men og den kulturen hva man tør å faktisk ytre, og det er nok lettere med uformell prat med kollega og makker, en når det blir satt i et system. (Politi, forbund)*

**Fysioterapeutene** beskriver sine profesjonsnormer som å være dedikerte fagfolk som legger mye ære i arbeidet. De beskriver seg selv som skoleflinke, veldig ansvarsfulle og opptatt av faglig integritet. "Det man har navnet sitt på skal være etter en viss standard" er normen for fysioterapeutene. Det er en kultur for å jobbe mye og ha høye forventninger til seg selv. En leder for fysioterapeuter på sykehus beskriver det han kaller en machokultur der det er status "å springe fortest mulig", men at denne flinkhetskulturen er noe de jobber for å endre:

*Den machokulturen som det kanskje kan sies å være når man skal være den som tar flest, og er best og den som hviler minst, kommer først og går sist osv., den mener jeg er skadelig både for faget og for den enkelte. Så den jobber jeg veldig aktivt mot. Jobbe med å legitimere å ta en pause, det å si at det er kvalitet og ikke kvantitet og da er det en grense for hvor mange du kan gå til. (Fysioterapeuter, leder)*

Det at de har selvstendig behandleransvar gjør at man er vant til å klare seg selv, håndtere sine egne arbeidsoppgaver og ikke "legge seg borti andres", noe som også bidrar til at de strekker seg langt og at det er høy terskel for å "sutre", ifølge informantene. Et sitat illustrerer dette på denne måten:

*Men kanskje helst det at man forventer at hver og en har sin autonomi og gjør sine vurderinger og kan faget sitt og det forventer man på en måte av hverandre. Og at man har sitt ansvarsområde og det er, det må du håndtere for jeg har mitt. Det kan jeg ikke liksom begynne å legge meg opp i. Jeg har nok sånn at jeg kan ikke ta ditt i tillegg. Jeg tror det ligger så mye forventninger der i at du løser problemene dine. Vi kan godt snakke om det liksom for det, sånn er det jo at man ventilerer litt eller liksom får tømt seg litt, men du håndterer det du liksom er satt for å håndtere. (Fysioterapeuter, ansatte).*

## 4.5 Emosjonelle krav i sammenheng med andre jobbkrav og ytre rammer og strukturer

Emosjonelle krav opptre ikke i isolasjon og alene. Det er flere jobbkrav som påvirker ansattes opplevelse av arbeidssituasjonen, og man blir eksponert for mange arbeidsmiljøforhold samtidig. Rammene, strukturene og konteksten man utfører arbeidet i påvirker også hvordan arbeidsforholdene oppleves. Men også normene og forventningene som ligger til yrket, rollen og profesjonen kan påvirke hvordan ansatte opplever å stå situasjoner og hvordan de erkjenner og håndterer de emosjonelle kravene i arbeidet. I tillegg har ansatte tilgjengelige jobressurser i sitt arbeidsmiljø, som til sammen utgjør betingelsene for arbeidets utførelse og påvirkning. I dette kapitlet tar vi for oss hva funnene viser når det gjelder hvordan andre jobbkrav og strukturene og rammene for arbeidet har sammenheng med og virker inn på hvordan

ansatte opplever og har muligheten for å håndtere de emosjonelle kravene i arbeidet, mens normer og jobbressurser blir presentert i de to påfølgende kapitelene.

Felles for de fem yrkesgruppene som deltok i intervjuundersøkelsen er opplevelse av tidspress og travelhet som sentrale faktorer som påvirker opplevelsen av, mulighet for håndtering og belastningen av de emosjonelle kravene i arbeidet. Det pekes på at ytre rammebetingelser som trang økonomi, lav bemanning/voksenteitet og for liten tid til å utføre arbeidet, virker inn på ansattes muligheter for å gjøre en god nok jobb med den kvaliteten de ønsker og arbeidet krever. Dette igjen bidrar til å skape dårlig samvittighet, slitasje og økt belastning over tid, ifølge informantene.

I de videre avsnittene gir vi beskrivelser av hvordan andre jobbkrav og de ytre strukturene og rammebetingelsene innenfor de ulike yrkene bidrar til om møtene, samspillet og relasjonene med menneskene blir belastende.

### Barnehagelærere

Barnehagelærere beskriver tidspress, det å ha ikke ha god nok tid med barna, som et jobbkrav som bidrar til økt belastning av det emosjonelle og relasjonelle innholdet i arbeidet. Informantene forteller hvordan tidspresset skaper krysspress for de i arbeidshverdagen, der følelsen er at man skulle vært mange plasser samtidig. Resultatet kan bli at man ofte kommer på etterskudd inn i situasjoner og må drive brannslukking. Dette kan forsterke opplevelsen av at man ikke klarer å gjøre en god nok jobb og føre til dårlig samvittighet, som dette sitatet illustrerer:

*Skulle ønske at du kunne sette deg ned med den ungen, og liksom forklare og hjelpe den med å regulere følelsene sine, og "hva var det som skjedde nå?". Men så har du kanskje ikke tiden til det da. Jeg sier ikke at vi aldri har tiden til det. Vi har tiden til det, men ikke alltid. Det er ganske mange ganger vi ikke har tiden og, og det er jo det som... Det er jo det du kjenner... går og kjenner på. Det er da du har dårlig samvittighet. Ja. Du går ikke og kjenner på den gangen du fikk tid. Nei (Barnehagelærere, ansatt)*

De beskriver bemanningssituasjonen og organisering av arbeidsdagen som en del av årsaken til at de opplever tidspress og for liten tid med barna. Selv om det kan være tilstrekkelig antall ansatte ifølge bemanningsnormen, så er opplevelsen at det ofte ikke er nok voksenteitet til å dekke behovet gjennom hele dagen. Det er mange oppgaver som skal gjøres som tar bort tiden man har sammen med barna, i tillegg til møter og pauser. Flere er opptatt av å få frem at selv om det er en bemanningsnorm, så er det ytterst få timer i løpet av en arbeidsdag at alle er ute i avdelingene sammen med barna og at konsekvensene av dette faller på både de ansatte og barna. Det er heller ikke alltid sykefravær erstattes med vikar, noe som bidrar til at det blir færre voksne som skal gjøre samme mengde oppgaver. Følgende sitat fra en barnehagelærer beskriver hvordan dette kan oppleves for ansatte:

*Altså vi har jo en bemanningsnorm, men det er jo kanskje to timer i løpet av dagen at man er alle på avdelingen. For det er ubunden tid, og det er møter, og det er overlapping tidlig- og seinvakter, og alt det der. Og hvis det da plutselig noen er syke, man ikke får inn vikar eller altså... så fort de voksne begynner å stresse da, så smitter det over på barna. De merker jo vårt stress. Og da forsterker jo det deres følelser. Så det er jo en sånn der ond sirkel på en måte (Barnehagelærere, ansatt)*

Dette utsagnet viser at ansatte også opplever at det er en sammenheng mellom hvordan arbeidssituasjon deres er og hvordan barna har det. Hvordan de voksne har det og i hvilken grad de opplever hastverk og stress, kan påvirke barnas følelser negativt og skape reaksjoner, og dermed bidra til økte emosjonelle krav for de ansatte. Informantene gir uttrykk for at det emosjonelle trykket blir mindre når arbeidshverdagen er godt organisert og forutsigbar, der pausene er lagt til tider som er minst belastende og at det er nok



voksne til stede når behovet er størst, som for eksempel under måltider. Tydelig ansvar og forventninger knyttet til rollene er også faktorer som bidrar til forutsigbarhet og ro i barnehagen. En barnehagestyrer beskriver hvordan det "slår ut" når man opplever å ha tilstrekkelig tid med barna:

*For har man god tid, har man tid til å gjøre de tingene, det ungene spør om, det de har lyst til, det du har lyst til å lære dem på en måte. Da er det jo alltid god følelse. Hvis du har nok ressurser, nok tid, nok av alt – da er det jo bare glede (Barnehagelærere, leder).*

Organiseringen av arbeidet og den ønskede forutsigbarheten blir derimot ofte utfordret av uforutsette hendelser og situasjoner, og ansatte opplever å måtte legge om planer og rutiner, omstille seg og gjøre endringer på kort tid. Dette er noe de beskriver at de er gode på, men det utfordrer samtidig muligheten for å ligge i forkant og være forberedt.

Pedagogiske ledere i barnehagene har fire timer ubundet tid eller plantid i uka som skal brukes til planlegging og for- og etterarbeid. Informantene gir uttrykk for at påleggene og kravene til hva som skal dokumenteres og rapporteres har økt betraktelig, mens tiden man har til rådighet til å gjøre dette ikke har økt i takt med kravene. Dette gir pedagogene mindre tid til å håndtere utfordrende saker og legge gode strategier og planer for arbeidet, ifølge informantene. En pedagogisk leder beskriver også hvordan det oppleves å måtte gå ut av avdelingen for å gjøre planleggingsarbeidet og overlate arbeidet til fagarbeiderne:

*Og så synes jeg at det er veldig, for meg er det stressende å gå ifra fagarbeiderne for å ta plantid, og det kommer ingen inn. Jeg skal ikke ha vikar, du skal bare ikke gå ifra, men jeg trenger jo... vi trenger plantid. Så det er... og det kan være mer emosjonelt belastende for meg enn de som blir igjen. De sier ikke noe, men jeg synes jo synd på dem: at nå er det noen som skal bytte bleie, skal legges, det skal tas opp, det skal ryddes bord og kostes gulv, og sette på oppvaskmaskin og forberede ettermiddagsmat, så de har mye å holde på med, altså. Så det... kle på og gå ut og. Så arbeidsmiljøloven og det der kan jo virke emosjonelt belastende på meg, selv om jeg ønsker ikke 10-timers arbeidsdag, altså, så det er ikke det. Men full bemanning nesten hele dagen (Barnehagelærere, ansatt)*

Informantene knytter altså årsaken til travelhet, tidspress og stress dels til bemanning og voksentetthet, men også til hvordan arbeidet er organisert og strukturert, hvordan oppgavene er fordelt og sammensetning av kompetanse og roller. En styrer beskriver behovene på denne måten:

*Men jeg tror vi trenger flere... større voksentetthet for å kunne gå til pauser og ha nok voksne, for å kunne ta en briefing eller debriefing hvis noe skjer, for å kunne lage gode planer... ha tid til å lage gode planer eller ha gode møter, for å samarbeide enda bedre. Fordi at det er barn her hele tiden, så hvis vi går på et møte, så er det veldig veldig mange færre voksne ute, som skal håndtere også de barna som trenger den ekstra støtten, da. Så det er klart at bemanning ... det er behov for bemanning, og jeg mener ikke at det må være en pedagog, men... - fordi at da er det enda flere som skal bort - ... men jeg tror kompetanse har noe å si og struktur har noe å si... - i tillegg til bemanning (Barnehagelærere, leder).*

Følgende sitat oppsummerer hvordan rammevilkårene kan bidra til å skape frustrasjon og følelse av utilstrekkelighet for ansatte:

*Fordi det er dette her med de psykiske belastningene, sånn helt udefinert som setter seg liksom i kropp og sjel. Det er det medlemmene våre sier. Og så er det der som vi var litt inne på i den forrige sekvensen, det her med slitasjen det gir. Med det at du vet hva som er bra for barn, du vet egentlig og hva som er bra for ditt eget arbeidsmiljø, men så er du ... Har du ikke, enten rammer og muligheter, eller, ja, nok kompetanse, som jeg kjenner veldig på i forhold til barnehagen, til at du faktisk - den der stadig gnagende følelsen av at du ikke strekker til. Du har et kjempeoppdrag som du skal utføre, og så vet du det at ... én ting er liksom din egen*



*kompetanse, men du ... samme hva du gjør, så er det egentlig ikke den standarden du som profesjonsutøver setter til måten du ville ha utført arbeidet ditt på (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

*Samfunnet må få øyne opp for hvor krevende dette er. Verdsette og ha tillit til profesjonen og selv ta ansvar for barna sine. (Barnhagelærere, spørreundersøkelse)*

## Grunnskolelærere

Som for barnehagelærere, trekker også grunnskolelærerne frem travelhet og tidspress som viktige faktorer som bidrar til at møtene og kontakten med elevene kan bli belastende. En rektor fremhever tid som den aller viktigste rammebetingelsen for grunnskolelærere og gir en utfyllende beskrivelse av hvordan møter med ulike elever i klasserommet fordrer at man har tid til å bearbeide og komme seg.

*Jeg mener at den viktigste rammebetingelsen er tid. Som lærer var jeg bestandig mye mer sliten da jeg kom hjem fra jobb enn det jeg har vært som rektor. (...) Det utløser emosjoner i deg hver eneste gang du møter elever og ansatte, og i møtene med elevene og du står i klasserommet, enten det er en liten eller stor gruppe, du skal være til stede og på en måte speile emosjonene til menneskene du har i rommet også, ikke sant, du vet at du har kanskje to elever der som kanskje helst ikke vil bli sett, og så har du en som er klovn, og så har du tre som skal ha oppfølging på sånn og fire på sånn, og så skal du være litt mentalt til stede for alle dem, og speile emosjonene deres på en måte som gjør at de kanskje kommer ut av timen og har lyst å lære mer og føler seg sett og at de er i flytsone. Det i seg selv er ganske slitsomt. Og det å takle det gjør at du trenger tid. (Grunnskolelærere, leder).*

De beskriver at de ofte står i et krysspress der de ønsker å gjøre mer for de elevene som trenger det, men at de samtidig får dårlig samvittighet for at de ikke får vært mer sammen med de andre elevene som ikke krever like mye oppmerksomhet. En grunnskolelærer uttrykker det slik:

*Når de elevene, for eksempel 2-3 i en klasse på kanskje 20, stjeler all oppmerksomhet og tar 95 % av kapasiteten din, så kjenner jeg på en dårlig samvittighet over de resterende elevene, at jeg ikke kan bruke tid på dem. De som er interessert og har lyst å få til noe på skolen, og så kan jeg ikke være en god lærer for dem, for jeg må bruke all kapasitet på de som ikke vil. Det er kanskje det jeg kjenner mest på. Konstant dårlig samvittighet. (Grunnskolelærere, ansatt)*

På skoler kan behovet for antall voksne og samhandling ha blitt ytterlig forsterket ved at «alle» skal inn i et klassemiljø og at det er utfordrende å sjonglere tiden og behovet til alle. Grunnskolelærere gir uttrykk for at presset på den enkelte lærer har økt som følge av at "alle" typer elever nå skal inn i samme klassemiljø, som beskrevet i dette sitatet:

*Og det har jo kanskje blitt forsterket nå med at alle elevene skal være i klasserommet, alle lærere er spesialpedagoger, så du løper jo på en måte rundt og må gi de oppmerksomhet, hele systemet er lagt opp til at det er de som skal bygges opp, for å skape en mest mulig normalitet i enden der (...). Det er de som strever som får oppmerksomheten, og det er jo de som er vanskelig å jobbe med, det er jo der utfordringene ligger. (Grunnskolelærere, ansatt)*

*At alvorlig psykisk syke barn er skolens ansvar uten at det er ansatte med kompetanse og mulighet til å hjelpe disse elevene. Burde det vært flere spesialskoler igjen? Går det ut over flertallet av elevene at «alle» har rett til å gå på nærskolen selv om det kanskje ikke finnes kompetanse eller fagfolk til deres vansker og diagnoser? Skolen skal også være trygg for alle de andre elevene. De har også rett på et trygt opplæringsmiljø. Få snakker deres sak. (Grunnskolelærere, spørreundersøkelse)*

Informantene er tydelige på at sammensetning av elever og klassestørrelse spiller inn på hvor belastende det emosjonelle og relasjonelle innholdet i arbeidet deres blir. De vet og har erfart at det å skape gode og tillitsfulle relasjoner til elevene er positivt for elevenes læring og at om de nedprioriterer dette arbeidet

kan elevene stille svakere, også faglig sett. I jobber hvor det relasjonelle aspektet spiller en stor rolle er det ifølge informantene frustrerende at omverden rundt ikke verdsetter verdien av gode relasjoner fordi antall elever inn i et og samme rom økes stadig. Informantene gir uttrykk for at hvor mange og sammensetningen av elever de skal bygge gode relasjoner med spiller en stor rolle for grunnskolelærernes arbeidsbelastning, noe dette sitatet tydelig understreker:

*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. Så klassestørrelse, og det er jo knytt ... det henger jo sammen med rammebetingelser. Antall og selvfølgelig hvor mange, ja, personer er man på, og hvilken kompetanse er man på en sånn elevgruppe. (Grunnskolelærere, forbund)*

I sitatet over trekker informanten frem at også kompetanse spiller inn på arbeidssituasjonen for grunnskolelærere i deres møter med elevene. Det kan føre til økt belastning for lærere å måtte håndtere ting de ikke har nok eller riktig kompetanse på. Det pekes på at selv om det er positivt med en minstenorm for lærertetthet (lærernormen) så er opplevelsen at andre yrkesgrupper har blitt nedprioritert og at viktig kompetanse for å håndtere vanskelige situasjoner og utfordrende elever mangler.

*Jeg mener at spes.ped. burde vært en obligatorisk del av lærerutdanningen. Vi som er utdannet lektor i to fag med pedagogikk, er først og fremst spesialister på fagene våre, mens det relasjonelle lærte vi svært lite om. Lærerstudenter er altfor lite forberedt på den hverdagen som venter på en skole, f.eks. med alle "diagnoser" og elever med spesielle behov. Hvordan skal vi kunne håndtere det (og tilpasse opplæringen deretter!), når vi mangler den nødvendige kompetansen på alt det som IKKE handler om det faglige? Skolene mangler også ressurser. Mange elever får aldri den spesialundervisningen de trenger og har krav på, eller vikarer som er lærerutdannede, fordi skolen mangler penger eller ansatte. Dette er et generelt problem ute i skolene, og politisk styrt. Med politisk vilje og PENGER, så kunne mye vært endret til det bedre, både på kompetansesiden og ute i skolene. (Grunnskolelærere, spørreundersøkelse)*

En annen faktor som spiller inn på om kontakten og samspeillet med elevene blir belastende for grunnskolelærere, er at arbeidet og oppgavene er så styrt etter timeplan og klokken. På den måten opplever grunnskolelærere å ha lite autonomi og kontroll over hvor mye tid de kan bruke på relasjonsarbeidet med elevene, som de samtidig anser som en svært viktig del av yrket. Følgende sitat gir en forklaring på hvordan dette kan oppleves som en belastning:

*Og det som jeg opplever er en belastning, det er at du er så utrolig klokkestyrt. Hvis du står i en situasjon, hvor du skulle virkelig gjerne ha pratet fem minutter til med den eleven, da står det 30 stykker og venter på deg i et annet klasserom. Så det her at du ikke, liksom, kan ta deg noe tid til å gjøre ferdig en situasjon, da. Det tror jeg er veldig, veldig belastende". (Grunnskolelærere, forbund)*

Uforutsigbarhet og endringer er andre faktorer som påvirker belastningen i arbeidet for grunnskolelærere. På skolen skjer det mange uforutsette ting i arbeidshverdagen og ved akutt sykefravær hos kolleger må man gjerne endre på planene og omstille seg raskt. I krevende klasser så vet man heller ikke hva man møter, og man må bruke tid på å forberede mange alternative løsninger. Det som skjer i forkant og etterkant av en time kan føre til at man grubler over hvordan man håndterte ulike situasjoner. I det følgende sitatet beskriver en rektor hvordan det uforutsigbare kan bidra til å skape belastning rundt det emosjonelle og relasjonelle i yrket:



*Det er mange som beskriver det uforutsigbare i møtet med arbeidshverdagen fordi de vet at nå er det mange som er forkjølet eller har influensa. Da vet de at det jeg antageligvis har sett for meg av dagen er ikke slik det kommer til å bli. Det kan enten være fordi de må inn i en vikartime, eller at de ikke får utført den spesialundervisningen som de har planlagt, eller at de må ta på seg ekstra inspeksjoner, eller at det rett og slett bare blir lavere lærertetthet i timene de skal ha. Sånn at alt dette øker stresset fra de står opp. Og dette har du med deg inn når skolehverdagen starter, og da kommer du inn i fasen med møtene med elevene og den biten der. Og du vet at du ikke får tid til de du vet du burde hatt tid til, du ser blikkene og kroppsspråket til barn og unge som du burde vært bortom og sagt hei til, men som du ikke rekker fordi du rett og slett må prioritere. Og alle de valgene i seg selv kan gjøre det emosjonelt tøft. (Grunnskolelærere, leder)*

Grunnskolelærerne forteller om manglende samsvar mellom hva som kreves og forventes av dem, av antall oppgaver og ansvar, og hvor mye tid og ressurser de har til rådighet. Grunnskolelærerne ga også uttrykk for at de opplever økte rapporterings- og dokumentasjonskrav, som spiser at tiden de har med elevene, og dermed tiden de har til relasjonsbyggingen. Den ekstra tiden som er avsatt for kontaktlærere trekkes spesielt frem som "tidenes mismatch", som en lærer uttrykker det, der antall arbeidsoppgaver ikke lar seg gjøre på de ekstra minuttene som er avsatt til denne rollen. Et sitat som underbygger dette:

*Kontaktlærer er mye mer krevende jobb enn å være faglærer. Det er milevis forskjell (...), og det er ikke kontaktlærer som skal sitte igjen med hele ansvaret og belastningen. De er jo så flinke, de er jo så ansvarsfulle og gode på å være kontaktlærere, og da får de mye av ansvaret også. (Grunnskolelærere, leder)*

De beskriver også at de opplever nærmest grenseløse forventinger til hva skolen skal være og bidra med fra foreldre og samfunnet generelt. Informantene opplever at foreldre har store forventninger til at skolen skal ordne opp i forhold som gjelder utenfor skolen. Hendelser som skjer på fritiden, blir ofte dratt inn i skolen og blir et "skoleproblem". Opplevelsen til informantene er at foreldre tar kontakt med skolen i stedet for med andre foreldre og ber skolen ta tak i utfordringer som skjer utenom skoletiden.

*Vi merker det veldig tydelig, at det tas mindre tak hjemme og mer blir lagt på skolen på ting som vi egentlig ikke har noe tiltak mot da. Som sosiale medier, hadde det skjedd på skolen hadde det vært et kjempekrav til oss om ulike tiltak, når det skjer på fritida så er det en total handlingslammelse. Som er vanvittig frustrerende å stå i, da. (Grunnskolelærere, ansatt).*

*Jeg syns det er vanskelig at en så stor del av arbeidsdagen min er knyttet til elevenes emosjoner. Læreryrket handler mindre og mindre om undervisning og stadig mer om det psykiske og emosjonelle livet til elevene. For å møte elevene det deres behov ligger, krever det utrolig mye av oss lærere emosjonelt. (Grunnskolelærere, spørreundersøkelse)*

I tillegg til økte krav og forventinger fra foreldre om hva grunnskolelærere og skolen skal håndtere, gir også noen informanter uttrykk for at de opplever at noen foreldre i større grad stiller spørsmål ved deres håndtering.

*De legger mye over på skolen, dette må dere fikse, jeg kan ikke bestemme hvordan han skal oppføre seg på skolen, dette må dere ta. Og samtidig når vi håndterer ting så er de litt mistroiske til det og av og til, 'ja men hvordan møtte du mitt barn når han reagerte sånn, han er jo bare litt usikker'. Så blir liksom både forventning og krav og samtidig ansvarsfraskrivelse for sin egen del, hos noen av foreldrene. (Grunnskolelærere, ansatt)*

Den økonomiske situasjonen i skolen beskrives som en tilleggsbelastning, spesielt for ledere, som beskrevet gjennom dette sitatet:

*Vi bruker mye ressurser her på skolen, og vi har fått mindre og mindre penger for hvert år. Hadde vi hatt de pengene vi hadde i 2019, så hadde vi ikke hatt underskudd. (...). De sier at vi totalt sett må bruke mindre*

*penger, sånn er jo verden. (...). Men jeg sier at jeg ikke kan drive en skole uten å bruke de pengene, og så skjønner de det. Men jeg kjenner på at det er en belastning rundt det likevel. (Grunnskolelærere, leder)*

Andre instanser utenfor skolen setter også krav til skolen som man opplever er på siden av det man skal ha ansvar for som grunnskolelærer, men siden det er skolen som har relasjonen til eleven blir man pålagt å gjøre det. Grunnskolelærerne opplever å må gjøre jobben til slutt fordi det er de som har relasjonen til eleven, uten at de vet hvordan de skal gjøre det. En skoleleder beskriver det slik:

*Opplever at skolen står alene, vi ber om hjelp fra andre, men de kan melde seg ut. Vi ber om hjelp fra barnevernet, ja så undersøker de, men de har ikke noe å bistå med fordi foreldre vil ikke ta imot hjelp, nei så melder de seg ut. Vi henviser videre til BUP, nei så får de ikke relasjon til eleven, så melder de seg ut. Så står vi der igjen, den som på en måte må ta det, det er jo skoleplikt her i landet. (Grunnskolelærere, leder)*

Til sammen trekkes det frem mange rammebetingelser som gjør at grunnskolelærerne ikke alltid føler seg i stand til å gjøre en god nok jobb og levere den kvaliteten de ønsker. Overordnet sett er det en opplevelse av at systemet bygger ned de som ønsker å jobbe i disse yrkene i stedet for å bygge de opp ved å gi gode rammebetingelser til å fungere best mulig i sitt yrke. Dette bidrar til å skape belastning ifølge informantene, noe dette sitatet illustrerer godt:

*(...) Så tenker jeg noen ganger, så synes jeg det er så urettferdig også. For du kan jo se en lærer som har gjort en veldig god innsats faktisk, men så går det ikke bra fordi at arbeidsgiver og systemet rundt gir faktisk ikke den læreren rammebetingelser og muligheter til å ... ikke sant. Man har fått en oppgave: sørg for at dette eller disse barna har det bra - men så får man ikke rammebetingelser rundt seg som gjør at man er i stand til å gjøre det, ikke sant. Det er jo et veldig stort problem. Jeg tenker at den nederlagsfølelsen, altså den belastningen det må være å tenke at: jeg fikk det faktisk ikke til, men jeg vet at jeg gjorde så godt jeg kunne. Og jeg vet kanskje innerst inne også at det ikke var min feil fordi systemet satt meg ikke i stand, hjelp meg ikke godt nok. Den vonde følelsen. Og det er veldig mye av det. (Grunnskolelærere, forbund).*

## Sykepleiere

Sykepleierne vi har intervjuet beskriver flere jobbkrav, strukturer og rammer som påvirker i hvilken grad møtene og relasjonene med menneskene, pasientene, blir belastende. Som hos de andre yrkesgruppene er det tidspress som løftes frem som det jobbkravet som i størst grad bidrar til å øke belastningen. En leder beskriver det slik, "bare vi får nok tid, så skal jeg klare å stå i det".

For sykepleiere i hjemmesykepleien er det de ytre rammene som i stor grad påvirker hvor mye tid som er avsatt til arbeidsoppgavene, der tidsbruk og bemanning blir gitt og vektet etter vedtak fra kommunen. Informantene opplever at rammene skaper begrensninger for hvor mye tid de kan bruke på relasjonsbygging og det menneskelige samspillet med pasientene, noe som de anser som en svært viktig del av jobben og som påvirker i hvilken grad pasientene får den hjelpen de trenger. En sykepleier illustrerer dette ved å fremheve at relasjonsbygging er «den viktigste delen av jobben», men også noe av det som kan være vanskeligst, og at det tar tid å bygge en god nok relasjon og tiden på gulvet ikke alltid strekker til.

*At man er politisk styrt. Liten forståelse på overordnet (administrativt) nivå for arbeidshverdagen vår. Hva som skjer på gulvet. (Sykepleiere, spørreundersøkelse)*

Å jobbe med mennesker innebærer at man kan møte pasienter som krever og trenger mer enn det som er angitt i vedtaket, og sykepleierne beskriver å stå i et krysspress og oppleve rollekonflikt med motstridene forventninger og ønsker fra arbeidsgiver og brukere. Sykepleierne i hjemmesykepleien kan også bli bedt om å gjøre tjenester de ikke har mulighet til å gjøre ifølge vedtak og avsatt tid, men som de ser at brukeren har stort behov for. De beskriver at dette også kan føre til ulik praksis blant ansatte, der noen strekker seg

lengre enn andre for å imøtekomme brukere, mens andre igjen setter grenser ovenfor brukerne. Det kan dermed oppstå skiller mellom såkalte "snille" og "slemme" pleiere sett fra brukernes perspektiv, som igjen kan føre til smågnisninger i ansattgruppen.

Det rapporteres om at det er hyppige endringer i prosedyrer og at endring i jobbinnhold gjør at det blir vanskelig å ha felles forventninger om hva tjenesten man tilbyr skal inneholde. De opplever at andre instanser lover pasienten tjenester man ikke kan innfri og dermed bidrar til å skape urealistiske forventninger og opplevelse av krysspress. Sykepleierne gir uttrykk for at de har lite kontroll og påvirkningsmuligheter når det gjelder hva innholdet i tjenesten skal være og at dette kan være utmattende, noe dette sitatet beskriver:

*Det å være med pasienter gir meg energi, men at ting endrer seg uten at vi kan påvirke det, tar energi.  
(Sykepleiere, ansatt)*

Standardisering av arbeidet der tiden man har til rådighet er bestemt av andre oppfattes av informantene som en ytre ramme som påvirker belastningen i yrket. Informantene beskriver utfordringer både knyttet til å ha standard retningslinjer når det gjelder arbeid med mennesker og at disse retningslinjene blir bestemt og utviklet uten at de som skal utføre tjenesten har vært involvert i dette arbeidet. Innenfor hjemmesykepleien ble det gitt eksempel på en ny prosedyre som ble satt i gang uten av noen av de ansatte hadde blitt involvert i utarbeidelsen av denne. Etter innføringen ble det stor frustrasjon og klager fra ansatte som igjen førte til at den ble reversert. Informantene mente det var mange eksempler på unødvendige prosesser og endringer som kunne vært unngått om de ansatte hadde blitt involvert.

Sykepleiere i hjemmesykepleien beskriver en endring i tjenesten som går i retning av at de først og fremst skal yte nødvendig helsehjelp og at de ikke skal yte service utover dette. De opplever også at det er et økende press fra sykehusene om at pasienter skal komme hjem tidligere, mens de fortsatt har stort behov for helsehjelp, og at deres tjenester samtidig kortes ned og presses på tid. Informantene gir uttrykk for en frustrasjon knyttet til det at andre utenfor bestemmer hva som er viktig for utøvelsen av sykepleieryrket og opplever at det blir mindre rom for "sykepleierskjønnet" og med det også muligheten for det relasjonelle arbeidet i yrket. De forteller om opplevelse av emosjonell dissonans (en ubalanse mellom egne følelser og følelsene de må vise utad) når bestemmelser kommer fra "oven" og påvirker utøvelsen av arbeidet deres. De opplever å må gjøre ting de ikke er enige i og som de mener gir dårligere kvalitet. I fokusgruppeintervjuet ble det også pekt på at det for sykepleiere generelt kan oppleves som belastende å måtte gjøre oppgaver som tar bort fokuset og tiden med pasienter, å gjøre mange oppgaver som må til for at avdelingen skal fungere, men som ikke er direkte knyttet til sykepleieroppgaver. Dette gir en opplevelse av at kompetansen ikke blir anerkjent og verdsatt. Følgende to sitater illustrerer dette:

*Vi er jo ikke redd for arbeidsbelastning, det som er når vi ikke får gjort jobben vår og vi ikke får brukt den kompetansen vi har for å gjøre det vi har tenkt å gjøre på jobben, det er vel da jeg tror mange av oss opplever stress, og synes det er utilfredsstillende å være på den jobben, fordi du ser behovene du vet at du kan gjøre noe med det, men det er ikke lagt til rette for det, så istedenfor blir du gående å gjør ting som må til for at alt skal flyte, men tar fokuset ditt vekk fra det du tenker er det mest verdifulle du kan bidra med, som er i forhold til pasientene. (Sykepleiere, forbund)*

*Så jeg tror ikke det er nærheten til pasientene som er det som skaper stresset i utgangspunktet, men stresset av å ikke få gjort det som er meningsfylt, som er særlig krevende, tenker jeg. (Sykepleiere, forbund)*

I fokusgruppeintervjuet pekes det også på den ekstra belastningen som skapes ved at man som sykepleier er vitne til at pasienter ikke får dekket sine behov på en god nok måte. For å beskrive dette brukes

eksempler der sykepleiere opplever at utskrivningsklare pasienter sendes bort til andre institusjoner selv om de har behov for pleie og omsorg. Her er et sitat som beskriver hvordan dette kan oppleves og gi økt belastning:

*Og som sykepleier å ville gjøre en god jobb, og så må du sende et gammelt menneske med ambulanse til et annet sykehus på en fredags kveld fordi han skal ligge i to døgn ... i vente på ledig sykehjemsplass i en annen kommune, disse tingene bidrar også til emosjonelt stress og en emosjonell belastning. (Sykepleiere, forbund)*

Utforming av arbeidsplassen med muligheter for hvile og skjermede pauser trekkes også frem som en ytre faktor som kan påvirke i hvilken grad de emosjonelle kravene blir belastende. For sykepleiere som jobber skift pekes det også på at hviletid mellom skiftene er en faktor som kan påvirke hvordan man håndterer de emosjonelle kravene i yrket. Oppfatningen er at det tradisjonelle vaktrommet på sykehus og andre institusjoner er forsvunnet hos mange eller utformet slik at man er på utstilling for pasienter og pårørende. De beskriver at det er få muligheter for å trekke seg tilbake, noe som kan føre til at man må benytte seg av toaletter og bøttekott for å få tid for seg selv, som dette sitatet beskriver:

*Så går vi på do hvis vi trenger fred. Låser døren og får pause og kan hente deg inn igjen. (Sykepleiere, forbund)*

Det pekes også på at man innen helsevesenet har ledelsesstrukturer der ledere har ansvar for svært mange ansatte, noe som kan påvirke hvordan ansatte opplever og kan håndtere de emosjonelle kravene i arbeidet. I tillegg trekkes det frem at sykepleiere på sykehus kan oppleve manglende tilhørighet ved at det ikke er personlige elementer som binder en til arbeidsplassen og opplevelsen av at man er der for å fylle en funksjon. Sitatet under beskriver denne opplevelsen:

*Det spiller ikke noen rolle (hvem som kommer på jobb), så lenge det kommer noen på jobb, og du skal gjøre den jobben og så skal du ikke få en pult hvor du kan ha et bilde av familien eller gjøre noe personlige, du skal ha alt i skap, felleslokaler, du skal innom å gjøre jobben din og ut. (Sykepleiere, forbund)*

## Politi

Informantene innenfor politiet gir uttrykk for at ressursituasjonen med lav bemanning bidrar til økt belastning for ansatte. Flere respondenter i spørreundersøkelsen reflekterte også rundt dette ved å svare på et åpent spørsmål om forhold som påvirker.

*Jeg synes det er utfordrende å være en del av et system som fremstilles av arbeidsgiver som fungerende, men som drives på sparebluss med alt for høy belastning på enkeltindivider. Og der risikoen for at vi vil mislykkes på krevende oppdrag er skyhøy. (Politi, spørreundersøkelse)*

For noen ansattgrupper bidrar budsjettsituasjonen til at de må jobbe alene på nattvakt for eksempel. Det beskrives som to svært ulike arbeidssituasjoner å være alene med oppgavene og ansvaret enn å jobbe sammen med en kollega. Både ansatte og leder beskriver alenearbeid som en viktig faktor som er med på å skape belastning og forsterke de emosjonelle kravene i arbeidet. Det gir heller ingen rom for pauser når man er alene og man har ingen å diskutere vanskelige avgjørelser med, få støtte av eller ventilere med. Dette ble også fremhevet av en respondent i spørreundersøkelsen på et av de åpne spørsmålene der:

*Jobber tidvis helt alene med arrestanter, ingen å lene seg på, ingen å kunne få avreagert de ulike emosjonelle følelsene/opplevelsene med. Dette er svært belastende, føles utrygt og det bidrar til at man trekker seg unna mennesker også på fritiden, mister fritidsinteresser osv. For å klare å komme seg på jobb neste vakt må man hvile seg «opp» ved å trekke seg unna alt og alle. Det foringer ens egen livskvalitet og*



*helse. Det finnes ikke fokus på arbeidsplassen om de emosjonelle kravene som følger i kjølvannet av yrkesutøvelsen. (Politi, spørreundersøkelse).*

Informantene beskriver en situasjon der lav bemanning og stor oppdragsmengde bidrar til en hektisk arbeidshverdag der man gjerne må haste over i neste oppdrag uten å ha hatt muligheten til å ha pause eller til å bearbeide inntrykkene mellom oppdragene. Her er et sitat som illustrerer dette:

*Så tror jeg at situasjonen i dag er at det er mye større press på operative som jobber ute i mye større grad i forhold til hvilken type arbeid du skal gjennomføre, fordi de er færre folk på jobb, og arbeidslistene endres og blir mye tightere. Ta for eksempel en politibetjent i [en stor by], har tre hundre oppdrag i året, det er mye. Da kan man tenke seg hvordan skal man da få bearbeide alle de inntrykkene som kommer gjennom de ulike oppdragene? Det kan også være positive oppdrag selvsagt, men du skal balansere dette på et vis, det er en karusell da. (Politi, forbund)*

Også i andre typer politiarbeid beskrives det som belastende å ikke ha tid eller ressurser nok til å gjøre jobben godt nok. Det å vite at kriminalitet og vold fortsetter å skje så lenge man ikke har fått gjort noe med saken og stoppet voldsutøvelsen, kan være svært belastende for de som har ansvar for å følge opp sakene. I det følgende sitatet gis et eksempel på hvordan opplevelsen av å ha saker som ligger på vent kan skape økt belastning for etterforskere:

*De som etterforsker overgrep, det er mye tøffe saker der kanskje, kanskje tøffeste du kan jobbe med, så ligger det kanskje hundre saker på vent, så blir det stadig færre og færre, og de vet at mens de sitter og jobber det de kan med saker, så ligger det så mange på vent, hvor du fortsatt opplever at de altså for eksempel overgrep mot barn da, altså det fortsetter, for at det er ingen til å stoppe dem. Så det blir et sånt emosjonelt dilemma, du vet at det foregår der ute helt til de får tatt tak i saken, og den er litt sånn tøff. Ikke bare litt tøff, den er tøff å sitte i. (Politi, forbund)*

I tillegg til travelhet nevnes også mangel på autonomi som en faktor som kan bidra til økt belastning. Hvilke oppdrag man skal ta og når blir hovedsakelig styrt av en operasjonssentral og informantene gir uttrykk for at det kan være frustrerende å måtte avbryte et viktig arbeid når man får beskjed om å dra videre til neste oppdrag. De beskriver situasjoner der personer som er i møte med politiet, kanskje for første gang, har behov for mer tid enn de har mulighet til å gi, og at man ikke har noe valg enn å dra til neste oppdrag siden det er andre som venter som også har stort behov for deres tjeneste. De opplever at de gjerne hadde ønsket å kunne brukt mer tid sammen med pårørende, med barn og ungdom i vanskelige situasjoner, men opplever å bli styrt til neste oppdrag uten å kunne påvirke dette i stor grad. Denne travelheten er i tillegg til å skape et arbeidspress med på å skape en opplevelse av å ikke gjøre en god nok jobb, om å ikke strekke til, noe som gir en dårlig samvittighet og en slitasje over tid, ifølge informantene.

Noen peker også på økt uforutsigbarhet i arbeidet på grunn av ny planlegging og organisering av turnusarbeidet. I tillegg til å skape uforutsigbar arbeidstid har det for noen også ført til større utskifting av "makkere", hvem man jobber tettest sammen med, som igjen bidrar til at man kan oppleve å miste tryggheten og den nære relasjonen til de man jobber med. Dette kan også gå ut over muligheten for å dele inntrykk og bearbeide opplevelser i fellesskap. Den økonomiske situasjonen blir også trukket frem fra respondentene i spørreundersøkelsen:

*Det er emosjonelt krevende å jobbe i en etat der økonomi alltid trumfer fag og kvalitet på arbeidet som gjøres. (Politi, spørreundersøkelse)*

*Økonomiske besparelser som gjør at det blir færre ansatte, og dermed flere oppgaver på de gjenværende ansatte, øker den emosjonelle belastningen og er krevende over tid. Det samme er ledere på topp som ikke*



*skriker høyere mot budsjettreduksjon, men kutter lydig og forteller utad at politiet er i stand til å takle det som kommer. (Politi, spørreundersøkelse)*

Avstandsledelse trekkes også frem som faktorer som påvirker muligheten for å ha en god og tett dialog med sin nærmeste leder om hvordan man opplever arbeidssituasjonen. Informantene gir også uttrykk for at det er en tendens til at ledere blir oppfattet som mer administrative ledere enn personalledere, noe de mener påvirker deres evne til å følge opp ansatte og deres arbeidssituasjon. Følgende sitat beskriver denne opplevelsen:

*Det fører igjen til at som leder, så klarer du ikke å se dine nærmeste ansatte som folk, som mennesker, i store deler av jobben. Det er mer et hode som skal dekke en funksjon, så den emosjonelle biten i det forsvinner litt her også. (Politi, forbund)*

Noe av årsaken til at ledere i større grad oppfattes som administrative ledere tilskrives budsjettkutt der støttefunksjoner kuttet og ledere har ansvar for systemer og må ta over oppgaver som tidligere ble gjort av andre. En informant gir uttrykk for dette på denne måten:

*Det er tilbakemelding jeg får fra folk jeg snakker med også, fordi lederne blir mer og mer administrative ledere, det er mye jobb rundt budsjettene, det er stadig flere ting som nå kan, som tidligere ble gjort av kontorpersonell, sekretærer osv. Nå gjøres i systemer, og de systemene er det jo lederne som får ansvar for å bruke. Det er mye møtevirksomhet og sånn der, og det går på bekostning av ivaretagelse av medarbeiderne sine. Så det er så mange som melder tilbake at de ser knapt nok lederne, de flyr fra møte til møte, og de sitter over pc-en og registrerer. Og det har jo en pris, at du ikke har personalledere lengre, men administrative ledere. Det er der de kutter når de kutter budsjett, så er det disse støttefunksjonene som går, som noe av det første. (Politi, forbund)*

Et siste aspekt som trekkes frem som en organisatorisk faktor som kan påvirke hvordan de emosjonelle kravene oppleves og håndteres hos politiet, er høy turnover og grad av midlertidighet av ansatte. Dette aspektet mener informantene kan bidra til å gjøre det mer utfordrende å ta opp vanskelige ting og fortelle om belastninger i jobben. Følgende sitat illustrerer dette:

*De som er i vikariat kan ikke stikke seg frem, de kan ikke si at ting er vanskelig, de må bare si ja takk, og det her går fint, til alt. De tør ikke å ta en for laget. (Politi, forbund)*

## **Fysioterapeuter**

For fysioterapeuter trekkes det frem en opplevelse av at det generelt er svært høye krav og stor grad av ansvarsfølelse knyttet til rollen som fysioterapeut, noe som gjerne kommer til uttrykk fra mange hold, både fra pasienter, fra seg selv, fra ledere og fra organisasjonen. Opplevelse av å ha et stort individuelt ansvar knyttes gjerne til det selvstendige vurderings- og behandlingsansvar som ligger til fysioterapeutenes profesjonsutøvelse.

For fysioterapeuter som jobber på sykehus fortelles det om lav bemanning med for få fysioterapeuter for å kunne dekke opp de mange pasientene som trenger behandling. Dette skaper tidspress som gjør det nødvendig å prioritere og velge ut hvilke pasienter som skal få hjelp og behandling. Å skulle prioritere ned pasienter som man anser å ha behov for behandling kan bidra til en ekstra belastning, som dette sitatet fra en leder viser:

*De kjenner på det følelsesmessige ansvaret å være den som har nedprioritert en pasient når en vet at den burde ha fått hjelp. (Fysioterapeuter, leder)*

Informantene beskriver en følelse av å ikke strekke til som følge av at man ikke får dekt behovet for fysioterapi som eksisterer blant pasientene. Noen forsøker å "bøte på" dette ved å jobbe overtid eller å behandle en pasient i lunsjen. Inntrykket er at det oppleves bedre å bli ferdig med en sak enn å ha den hengende over seg, og at man strekker seg langt for å kunne gi behandling til de som har behov.

Også blant fysioterapeuter som jobber andre steder, som selvstendige terapeuter i egen praksis, trekkes det frem at det å ha pasienter på venteliste kan skape et stort arbeidspress og et krysspress ved at man ikke klarer å hjelpe alle og må ta prioriteringer. For disse, men også for andre fysioterapeuter, fortelles det om krav til produksjon og effektivitet, krav om antall pasienter og inntjening, som en del av strukturene rundt jobben som krever mye av fysioterapeutene. Dette gjelder også for fysioterapeuter i kommunene hvor det også stilles krav ovenfra om hvor mange pasienter man har behandlet. Disse kravene beskrives som å komme på toppen av kravene i møte med pasientene og det å skulle gi av seg selv i hvert møte med pasienter i hverdagen.

Ifølge informantene jobber fysioterapeuter på sykehus for det meste alene ute på avdelingene, og det er bare i spesielle tilfeller at det er to fysioterapeuter på samme pasient. Alenearbeid beskrives som et jobbkrav som kan gi ekstra belastning for denne yrkesgruppen, noe dette sitatet illustrerer:

*I hvert fall det er ting jeg har følt på, i tilfeller jeg har hatt vakt sånn helt alene på kveldstid eller i helger eller sånn når det kommer noen så: jeg har ingen andre å spørre jeg, jeg må bare finne ut av det og det er kanskje ikke noe jeg gjør så ofte og det er litt sånn, noen står og krever at det helst skulle ha vært gjort i løpet av de nærmeste halvtimen, jeg vurderer at det kan vente, men den legen er ikke enig og jeg vet ikke nok om det til å egentlig kunne stå hardt nok på mitt så jeg får bare prøve da, men jeg vet ikke om jeg gjør det riktig. (Fysioterapeuter, forbund).*

For privatpraktiserende fysioterapeuter er alenearbeid vanlig, og for noen står man også uten et støtteapparat eller et fagfellesskap med andre fysioterapeuter, noe som kan skape en opplevelse av å "stå i det" alene og bidra til at de emosjonelle kravene blir mer belastende. Det er i mange tilfeller heller ikke mulig å rullere på pasienter som kan oppleves som krevende, noe som ofte er en mulighet for fysioterapeuter på sykehus og andre institusjoner hvor man er flere terapeuter organisert sammen.

Informantene beskriver også andre aspekter i strukturene rundt arbeidet som kan samspille med og påvirke opplevelsen og håndteringen av de følelsesmessige og relasjonelle sidene av arbeidet. Det ene er krav og forventninger til behandlingen man ikke kan innfri, som gjerne er blitt "lovet" fra andre instanser. Fysioterapeuter ved helseinstitusjoner beskriver det som en belastning å ikke kunne innfri ønsker og forventninger som pasienter kommer med uten å kunne påvirke hva de har blitt lovet fra andre. Det oppleves som en tilleggsbelastning å måtte forsvare et tjenestetilbud en ikke opplever som godt nok for pasienten. En annen faktor som nevnes er opplevelsen av at en til tider møter en noe manglende forståelse av hva fysioterapi er hos andre faggrupper. Den enkle forståelsen er at fysioterapeuter skal "få orden på kroppen", mens det ligger så mye mer til yrket og utøvelsen av rollen. Det uttrykkes også at dette kan føre til noen spenninger mellom fysioterapeuter og andre faggrupper i tilfeller der man har ulik oppfatning av hva fysioterapeuter og andre yrkesgrupper kan og bør gjøre. Det gis også uttrykk for at en som fysioterapeut ofte må gjøre seg synlig og ta plass i et tverrfaglig samarbeid når en deltar i en kollektiv behandling av pasienter på et sykehus. Dette beskrives som en tilleggsbelastning som fordrer at man er trygg i rollen.

Som hos politiet ble det også for fysioterapeutene trukket frem at høy grad av vikarer er en faktor som påvirker hvordan man håndterer de emosjonelle kravene og belastningene i arbeidet. Vikarene blir av en

informant beskrevet som å være på "løpende jobbintervju i 1-3 år" og inntrykket er at de derfor ikke kan vise at de opplever høy belastning og at de kan bli preget følelsesmessig av arbeidet.

#### 4.6 Ansattes eget arbeidsmiljø vs. andres behov og rettigheter

Selv om lovverket er likestilt, er det ikke alltid slik at de som jobber i disse yrkene opplever det eller erfarer at det er slik. Det er et sterkt rettighetsfokus for de «andre» fra de ansatte og det kan gå på bekostning av dem selv fordi det sitter langt inne å snakke om eller påpeke egne rettigheter. Hos noen nevnes det også en redsel for å ta opp og snakke om dette. Dette kan være uheldig da rettigheter og plikter er noe alle må forholde seg til og skal bidra til et vern også for de ansatte, men er det slik at de i praksis opplever at det ene overgår det andre? En grunnskolelærer kunne meddele at det oppleveres som skjevstilt, at en «sjelden hører om våre» rettigheter og at det er mye fokus på at elever har rettigheter, mens skolen skal «gjøre, gjøre, gjøre».

*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. (Forbund, lærere og barnehagelærere)*

*Når kommer det på en måte en §9a for oss som jobber i skole? Og det er jo fordi en opplever at de lovene en har, faktisk ikke blir holdt, da, sant. Og det kan gjelde arbeidsmiljøloven, men det kan jo og gjelde tariffavtaler, sant. Vi har jo et gjennomregulert, egentlig, arbeidsliv. Men det står jo til praktiseringen og respekten for det, sant. (Forbund, lærere og barnehagelærere)*

*«Jeg forstår så godt den utryktheten som lærerne føler knyttet til både opplæringslovens bestemmelser og barnehagelovens bestemmelser om et trygt og godt barnehagemiljø. (Forbund, lærere og barnehagelærere)*

Da paragraf 9a kom kunne en grunnskolelærer meddele at det var litt skremmende fordi en opplevde at «skjønnet vårt ble satt til side», men at det i praksis ikke har vært så skremmende allikevel, det har heller bidratt til bedre og grundigere undersøkelser.

Et godt arbeidsmiljø for de ansatte og et godt miljø for barna henger tett sammen og den ene bør knyttes til andre. Utfordringen blir i de situasjonene hvor det oppleveres en utrykthet hos de ansatte, og dette i seg selv skisserer et behov for bedre kommunikasjon om, og økt forståelse for hva som inngår i de ulike lovverkene. En leder i skoleverket fremhevet for eksempel et behov for å trygge de ansatte på innholdet i §9a, og på samme tid øke fokuset på ansattes arbeidsmiljø. Forbundet ønsker et økt fokus på å se dette i sammenheng.

*Men det her med liksom rettigheter til ansatte, og et godt og helsefremmende arbeidsmiljø, og et godt læringsmiljø til elevene, henger så tett sammen at vi må liksom tørre å snakke om lærerne sitt arbeidsmiljø og. Men sånn ute, så tror jeg det er heftig fordi at, ja, som sagt, du skal liksom ikke sette deg selv først. (Forbund, lærere og barnehagelærere)*

*Og da tenker jeg at det som er viktig her er at det er skolen som skal ha kompetanse på det med utdanning og hvordan folk skal ha det når de kommer til skolen. Og jeg tenker at mange av disse bestemmelsene vi har fått er jo fordi at de ikke har vært bra nok før, og fordi at en skal ha noen rettigheter. [...] Vi må bare vite at en sak har flere sider og at det ikke er så lett å stå som lærer opp i dette her. For det tror jeg at vi – og det vet jeg jo at forbudet er – er veldig opptatt av at vi skal ikke lage en slags sånn konkurranse mellom disse forskjellige lovverkene og rettighetene, men det må være rimelig, og vi må ha to tanker i hodet samtidig, sånn at alle blir ivaretatt. [...] (Forbund, lærere og barnehagelærere)*

Videre kan det se ut til at det foreligger en følelse av forpliktelse til å velge barna fremfor seg selv eller at en via utdanningen og erfaringer naturlig har det langt fremme at en setter barna først. Selv om det både er viktig og riktig, er det uheldig om det ofte går på bekostning av egen helse og velvære. Selv om ingen skal føle på at en må prioritere mellom ungene eller seg selv, er det mange eksempler på det å sette barna først.

*Nei, altså vi har jo fokuset på barna selv. Og det er jo og i fra lovverket. Så er det jo barna først på en måte. Og det er jo egentlig ... Det som er riktig, tenker jeg. Barn er barn. De har ikke noen til å forsvare seg, altså vi er barnas advokater. Men ... Så det er ... Og det vil det nok alltid bli - at det er barna som kommer først. Vi kommer i andre rekke. (Barnehagelærere, ansatt)*

*Men det er jo riktig og, altså. Selv om det går jo på en måte utover barna når ikke vi har det bra, da. Så det er jo en sirkel da. (Barnehagelærere, ansatt)*

I dette landskapet ser vi at informantene har behov for økt kunnskap om de ulike lovverkene samt få en arena for å snakke ut om de ulike dilemmaene de står ovenfor, både ansatte og ledere. For eksempel, for en sykepleier som jobber i hjemmetjenesten, hvor går grensen mellom utstyr og tilrettelegging med tanke på jobbutførelse «noen andres hjem er deres arbeidsplass». Det etterspørres tydeligere retningslinjer og forventningsavklaringer om hva som kreves av tilrettelegging og utstyr i hjemmet for at det skal være et godt sted å jobbe for ansatte også. Videre, hva er det rett at en finner seg i med tanke på psykiatri, rus og uheldig atferd. Blir det tolerert for mye? Det beskrives uklare grenser for når en skal anmelde seksuell trakassering og at det er veldig individuelt og situasjonsbetinget noe som gjøre det ekstra vanskelig. Noe som er gjentakende fra flere hold er at det «skal mye til før man gjør noe med det». Det kan også være slik at en sier til seg selv at det var med «den her ene gangen» og derfor aksepterer noe som egentlig ikke er greit.

*Og at det også er en sånn, det kan være pasienter med rus og psykiatri problematikk, som kan være grenseoverskridende, eller utagerende, der du som sykepleier går på akkord med ditt eget vern som arbeidstaker for å strekke deg langt fordi pasienten er i en sårbar og hjelpetrengende situasjon. (Sykepleiere, Forbund)*

Fysioterapeutene kan kjenner på dilemmaer knyttet til å utøve «tvang» for å hjelpe pasienten, hvor går grensen mellom å motivere og pushe for mye? De opplever også å strekke seg langt og tar heller hensyn til pasienten og ønsket om å gi behandling, mer enn hensyn til seg selv. Videre opplever de å stå i skvis mellom behovet til pasienten, egne behov eller på grunn av tid og bemanning. En leder kan gi beskjed om at en må nedprioritere en pasient, mens for fysioterapeuten «har et ansikt på lappen og ser mer» og kjenner på en emosjonell belastning knyttet til det. Det blir gitt eksempler på at man da «dropper lunsjen» for å rekke den pasienten også.

Som hos de andre yrkene, er det den andres beste, i dette tilfellet pasientens beste som har hovedfokus eller at det er så innprentet i yrket at det av og til tar for mye fokus bort fra ansattes behov for vern. En kan få beskjed om eller har lært at en skal la en pasient som er aggressiv og truende «bare falle om den truer med vold», men dette oppleves ikke som noe man klarer å gjennomføre i praksis. Videre påpekes det at fysioterapeutene må tåle en del fra både pasienter og pårørende som ikke er helt i tråd med eget arbeidsmiljøvern, men lederen sier at dette skjer heldigvis ikke så ofte.

Det er gjentakende at de «andre» prioriteres først før en tenker på seg selv, men det oppleves også at det er de «andre» som prioriteres. Dette kan eksemplifiseres med å vise til noen situasjoner på hva som kan skje når man setter pasienten i sentrum for alt.



*Kan også ta det ned på individ, hvis en sykepleier i hjemmetjenesten går ut til en pasient som har falt på gulvet, og så skal du egentlig bruke løfteanordning eller be om hjelp, og så har du rett og slett ikke tid, så du gjør deg klar og bretter opp buksebeinet, og drar og løfter pasienten alene. Da går du jo på akkord med ditt eget vern, dette skjer jo gang på gang, så har du også de stedene hvor pasienten ikke ønsker å bruke løfteanordninger, vil løftes av helsepersonell, så er det ikke nok ressurser på det, så droppe du å bruke verneutstyr, fordi pasienten har et ønske om å ikke bruke det. Og det er jo mange forskjellige situasjoner du kan komme i. Der strekker sykepleierne seg utrolig langt. (Sykepleiere, forbund)*

*Vi ser det jo på ulike nivåer hvordan det at pasienten har rettigheter som, lovfestede, som kan kollidere med hensynet til oss eller arbeidstiden vår, eller muligheten for pause, så er det blitt en sånn saying da, at pasienten må være i sentrum og skal styre alt. (Sykepleiere, forbund)*

Plikten i helsepersonelloven (plikt til å gi forsvarlig helsehjelp) appellerer til helsepersonells egen samvittighet og en moralsk forpliktelse til å gi god og forsvarlig omsorg og helsehjelp. Og i dette landskapet kan det være umettelige behov og systemet man jobber i kan bli med på å bygge opp under denne samvittigheten eller bremse den. Her er det behov for tydeligere rammer fordi helsepersonell kan ha en utømmelig rolle å fylle.

Selv om lovene er likestilte og den ene ikke kan trumfe den andre tilsier erfaringene at ansatte opplever det slik, at det blir den enkelte ansatte som tar byrden og ikke systemet. Her blir det trukket frem et eksempel på en dom fra 2003 der et sykehus ble anmeldt av Arbeidstilsynet på grunn av brudd på arbeids- og overtidsbestemmelsene. Sykehuset argumenterte med at dette var nødvendig for å redde pasientene og dermed måtte beordre og pålegge ansatte å jobbe overtid. Retten ga Arbeidstilsynet medhold fordi det ble påpekt at lovene er likestilte og at helsepersonelloven ikke trumfer arbeidsmiljøloven og at et sykehus skal være beredt på å ta imot akutt syke folk hele tiden og da er det arbeidsgivers ansvar å ha nok ansatte til å håndtere det ansvaret og ikke den enkelte ansatte som skal måtte ta byrden for det.

Ikke ulikt de andre yrkesgruppene har politiet også i lys av sitt mandat et stort fokus på andres vern og rettigheter. En leder i politiet, informerte om at det ofte er slik at politiet skyver sitt eget vern til side for å hjelpe andre og at det alltid blir en avveining på «hvem» en skal beskytte når en må sende folk inn i usikre områder. Samfunnet forventer at en skal reagere, slik at handlingsplikten trumfer arbeidsmiljøloven.

*(...) vi bruke gjerne begrepet politi løper til, der andre løper fra. Og det er klart at det ligg litt sånn i den politisjela, og også i ansattsjela, men si nå politisjela, du bare skal løse det, hva har du med deg, har du ryggen din klar, har du sikkerhetsutstyret ditt på plass, e du beredt for å gå inn i den situasjonen, har du tenkt over taktiske valg, har du sikra deg selv så du kommer hjem til middag frisk og rask uten å ha blitt skada, og alle disse tingene. Så det er klart at det er store samfunnsoppdraget vårt, vil jeg si må nødvendigvis gå noe på akkord med eget arbeidsmiljø, om man liker det eller ikke, for det er vanskelig å finne den balansen i loven. For det en individuell vurdering, selv om du er trener på det, så er det til syvende og sist hvordan du løser oppdraget sammen med din makker den dagen. Mye av det vi gjør, alt vi gjør, er regelstyrt, vi har instruksjoner for alt, more or less. (Politi, forbund)*

Hvis politiet selv skal vurdere hva som veier tyngst, om det er eget arbeidsmiljø eller publikums opplevelse blir det ofte det siste. Er det i det hele tatt mulig å ha et fullt forsvarlig arbeidsmiljø når det gjelder politiarbeid, lurer informantene på. På samme tid opplever de situasjoner som burde ha vært unngått spesielt alenevakter som utfordrer retningslinjer og kravene i arbeidsmiljøloven, og det påpekes at alenevakter bidrar til opplevde kollisjoner. For eksempel, risikoanalyser kan påpeke behovet for å være to på vakt, mens økonomien tillater kun en. I noen deler av politiet har bruken av avviksmeldinger økt for å faktisk synliggjøre uheldige arbeidssituasjoner og da spesielt om det skjer farlige situasjoner på nattevakt når en er alene.

## Eksempler på tiltak som er gjort for å sikre balanse mellom ansattes arbeidsmiljø og andres behovet/vern/rettigheter

I spørreundersøkelsen ble respondentene spurt om eksempler på tiltak deres arbeidsplass har gjort for å sikre balanse mellom ansattes arbeidsmiljø og behovet/vern/rettigheter hos andre. Det er kommet inn 807 eksempler på hva som er gjort.

Fra sykepleierne gis blant følgende eksempler:

- Ukentlig debrief
- Alarmsystem om de er utsatt for fare
- Alle klager fra pårørende skal gå gjennom leder
- Ansatte passer bedre på hverandre og avlaster hverandre mer i krevende situasjoner
- Arbeidsplasskartlegging i hjemmet til pasient
- Avvik tas opp på personalmøte
- Bytte på hvilke ansatte som går til de krevende pasienten som tapper deg emosjonelt.
- Dersom man er usikker eller ikke har utført prosedyre, får man tilbud opplæring før besøk alene
- Økt bemanning/innleie
- Faste refleksjonstimer
- Fokus på omsorgstrøtthet- omsorg for dem som gir omsorg
- Fått inn BHT
- Fått kunnskap og praktiske øvelser i selvforsvar
- Diskutere hendelser på morgenmøte
- Lav terskel for å tilkalle vokter og eller politi for egen sikkerhet på arbeidsplassen
- Informert på personalmøte at arbeidsmiljøloven ikke trumfes av pasient og brukerrettighetsloven
- Installert takheiser
- Skriver avvik
- Involvert tillitsvalgte
- Jevnlig gjennomgang av retningslinjer, juss og etikk
- Kollegastøtte, aktivt verneombud, lagt inn i ukentlig vernerunde om hvordan vi har det på jobb i dag
- Kurs om trusler og vold mot helsepersonell
- Opplæring i deeskalerende kommunikasjon
- Presisert rutine for samarbeid med politi
- Refleksjonsgrupper. Tema på fagdager
- Ros analyser, rutinebeskrivelse, saker på personalmøte
- Snakke om hvordan man beskytter personalet og fokus på deeskalering og eventuelt å trekke seg ut av situasjoner hvis det er fare for egen helse
- Startet HMS gruppe
- Systematisk drøfting av vanskelige situasjoner og tid til «leirbål» der vi samles til uformell støtte og sosialisering.
- Bytte team/gruppe hvis noen trenger forandring, det er uenighet osv.
- Tilstrebe å alltid være to, kollegastøtte
- Veiledning med psykolog en gang i måneden, men det handler først og fremst om å drøfte pasientsaker. Er ikke ment for bearbeiding av ansattes emosjonelle håndtering

En av sykepleierne fremhever hvor viktig det er at ledere støtter de ansatte:



*Vi har per nå, en svært god leder der det er stor takhøyde for samtaler og få råd. I mine 16 år som sykepleier har jeg hatt 9 ulike ledere. Dette er første gang vi har en leder som spiller på lag med ansatte og er faglig sterk.*

Andre oppgir bare «Nei», eller «Vet ikke» eller «Ingen tiltak» eller at de skriver avvik uten at det fører til noe.

Fra **politi** kommer følgende eksempler:

- Alarm på avhørsrom og rutiner for at man må minst to på jobb når det skal tas avhør
- Bedre samhandlingen med møter, identifisere utfordringer og finne løsninger som er akseptable
- Ca. en gang i mnd. samler vi gruppen og snakker sammen. Dialogmøte hver 6-8 uke. Vi møtes v/vaktbytte. Varsler nærmeste leder dersom det er noe. Ringer hverandre, drar hjem til hverandre
- Dialogmøter en gang i måneden
- Gjennomføring av spyttmasker
- Gode IDF-møter [informasjon, drøfting og forhandling], faste vernerunder, stor grad av involvering fra de ansatte i egen arbeidshverdag
- Gode rutinebeskrivelser, vi har regler og retningslinjer for det meste
- Godt og tett samarbeid med vernetjenesten og de tillitsvalgte
- Deler av dagen på hjemmekontor. Skjerming for å unngå fysisk kontakt med potensielle farlige personer. Stillerom som kan benyttes for å sitte på eget rom i perioder hvor dette er formålstjenlig. Trening i arbeidstiden
- HMS-opplæring
- Kunnskapsheving og scenariotrening rundt aktuelle problemstillinger
- La leder ta støyten for de på gulvet
- Leders tidlige og positive involvering
- Mulighet for omfordeling av saker. Vanskelige personer overføres til andre enn de som sitter i første linje og skriftlige henvendelser til personer som er svært belastende og krevende, med retningslinjer for videre kontakt
- Får på plass nye rutiner og gode ledere som tilrettelegger for godt arbeidsmiljø
- Obligatorisk trening på hvordan håndtere ulike situasjoner på tryggest mulig måte
- Samarbeidsmøte mellom verneombod, tillitsvald og leiar. Korte møter ved behov. Fellesmøter med alle tilsette
- Sender folk på kurs for behandling av overgrepsmateriale
- Sikkerhet ved avhør, skranketjeneste
- Timer med arbeidspsykolog jevnlig hver måned

En oppsummerer hva de gjør:

*God kollegastøtte, godt arbeidsmiljø som jobbes med kontinuerlig. Bedre rustet for ytre press når vi har det bra.*

Ikke alle har gode erfaringer:

*Det settes ned grupper og utvalg som "skal se på det" men har enda til gode å få et resultat ut av dette arbeidet.*

*Forsøkt å få til pauser, men det skli ut.*

*Vår ledelse er klar over alle utfordringer (tror jeg) men det finnes ikke evne eller vilje til å gjennomføre det da det vil koste penger. Det har blitt nevnt i medarbeidersamtaler, bedriftshelsetjenesten, møter, ledermøter,*



*oss kollegaer imellom, ovenfor TV/HVO [tillitsvalgte/hovedverneombud]. Men vår situasjon har likevel gått fra dårlig til ræva!*

#### **Barnehagelærerne** beskriver følgende tiltak:

- Aktiviteter sammen utenom arbeidstiden. For å bli mer kjent med hverandre. Flere veiledningssamtaler med de en jobber tettest på
- Diskusjoner på personalmøter
- Har litt mere bemanning enn kravet, fungert veldig bra for at alle ansatte og barn har det bedre.
- Har startet å notere avvik i voksenteitet, fravær av vikar osv., men har ikke fått en løsning for å sette dette i system
- Lagde plan for hvordan ledelsen skulle behandle avvik.
- Økte kunnskap på personalmøte om emosjonelle krav og prøver å sette ord på hva som er emosjonelle krav, skrive avvik, men alt må øves inn
- Opplæring i hvordan vi håndterer lugging, biting, klyping. Prøver å være forebyggende. Forberede utagerende barn. Rullering 1 på 1
- På Foreldremøte. Film fra Redd Barna. De hjemme må bidra og samarbeide med oss for barna.
- Prosjekt om tilbakemeldingskultur
- Samtaler i "hms-gruppa" (tillitsvalgte, leder og verneombud), samarbeid med BHT [Bedriftshelsetjenesten]
- Sette inn vikarer ved behov, samarbeid på huset/kollegaer imellom
- Vi har refleksjonsgrupper hvor vi reflekterer og veileder hverandre sammen, om blant annet arbeidets organisering, samarbeid og dilemmaer.

#### Blant **fysioterapeuter** beskrives følgende tiltak:

- Bruk av prioriteringsnøkkel, fokus på grensesetting, hva er mine oppgaver
- Debrief. Ramme inn vår funksjon og ansvar i det totale helsevesenet
- Deler på pasienter med 2 fysioterapeuter. Bytte oss imellom pasienter som er ekstra krevende
- Enkelte kollegaer deltatt på vold/trussel kurs, samt nevnt i trivselsundersøkelser tidligere år
- Er del av et faglig nettverk hvor vi har fokus på dette
- Forflytningskurs, brannkurs og HLR, vergeveiledning - hvordan håndtere aggressive pasienter
- Man går to sammen til hjem det vi vet kan være «urolog»
- ROS-analyse årlig
- Prioriteringspyramide. Kurs ved BHT [Bedriftshelsetjenesten] om emosjonelle krav. Ukentlig driftsmøte for fysioterapeuter der det er rom for å ta opp dagsaktuelle problemstillinger
- Kultur for kollegastøtte og korte møter for å "luften". Faste ukentlige møter med rom for å ta opp utfordringer
- Samtale om at en må huske å ta ansvar selv for egen helse, samtalen skjer ofte med kollegaer i lunsjen eller i forbifarten innimellom
- Dialogmøter, samtaler knyttet til arbeidssituasjon og trivsel på jobb
- Tett forhold med nærmeste leder og lav terskel for å luften utfordringer
- Vi har et veldig godt arbeidsmiljø. Vi kjenner hverandre godt. Støtter hverandre. Og har lunsj sammen daglig med fokus på å snakke om noe annet en fysioterapi

#### **Grunnskolelærerne** oppgir følgende tiltak:

- Årlige samtaler i kollegiet. Personal møter. Kompetanse på forebyggende vold og trusler. Fokus på arbeidsmiljø i det daglige. Skape gode øyeblikk. Møtes på fritiden. Kollegaveiledning. HMS-kartlegging. Medarbeidersamtaler. Åpen dør for samtaler

- Bytte fra mellomtrinn til ungdomstrinn ved vedvarende stress
- Byttet klasse for elev der foreldre presset ekstremt på for å oppnå bedre karakter i faget
- Satt inn ekstra assistent for å ta seg av "bøller" som ødela klassemiljøet
- Ekstern veiledning. Ekstra ressurser
- Forsøk med å fjerne enkeltelever fra klasserommet i perioder, gi tilbud om mer praktisk undervisning/eller på andre læringsarenaer
- Forsøk på å holde elevene borte fra lærernes spiserom/ arbeidsplass, henvis til de inspirerende lærerne. Omklassere ansatte pga. belastninger i andre klasser. (Vanskelig nå om dagen siden vi er helt på minimum på personalsida)
- Forsøk på å øke voksenteiteten om det er snakk om utagerende elever
- Handlingsløyper ved trusler
- Klubbmøter, samtaler med AT [tillitsvalgte] og VO [verneombud], møter med skolens ledelse, men på ansattes initiativ
- Kursing av hele kollegiet om traumer hos barn og ungdom, om vold og trusler, om konflikten mellom lovverk og hverdag når elever utagerer (vergekurs)
- Ros-analyse
- Rullering av ansatte, styrking rundt eleven mht. flere voksne inne og ute. Annen utdanning som vernepleier og helse i større grad med i undervisningen
- Satt inn ekstra ressurser i utfordrende klasser, nektet elever å komme inn i klasserom uten oppfølging eller annet tilbud
- Tett kontakt mellom personalet i ulike profesjonsfelleskap, ukentlige møter med rom for «varsling» og rapportering om vanskelige situasjoner
- Utarbeiding av prosedyrer for håndtering av utagerende elever. Avvikssystem
- Være to stykker i vanskelige situasjoner. Hjelp til når kolleger er i vanskelige situasjoner
- Vi er flinke til å bytte voksenperson når vi står i utagering med elever
- Vi har hatt økt fokus på å melde avvik
- Vi har med ujevne mellomrom inne fagfolk fra (psykisk helse) som rettleder og forteller om rettigheter, skadeavergende metoder og rettleder i henhold til lovverk. Dette oppleves som meget relevant, men er tiltak iverksatt av ledelsen lokalt og, igjen, HR og bedriftshelsetjeneste er fullstendig fraværende
- Vi har vært igjennom opplæring om vold og trusler i arbeidslivet, men føler oss ikke trygge etter at lærer som agerte i selvforsvar ble anmeldt av ledelsen
- Vi snakker ofte om å ta profesjonen tilbake, fordi lærere opplever at deres profesjon har blitt mindre verdt. Foresatte og elever kan lett glemme at det å være lærer er en profesjon og at lærere har kunnskap som de ikke har.
- Vi tilrettelegger og setter inn mer personale

Det er også grunnskolelærere som sier «nei» eller «ingen». Det er også noen som kommenterer at dette ligger på kommunalt/nasjonalt nivå heller på den enkelte enhet.

Disse beskrivelsene av tiltak som er iverksatt, kan være inspirasjon for andre som trenger å prøve ut nye tiltak for å se om situasjonen bedrer seg. Det er lite kunnskap om effekt av forebyggende tiltak, og det kan være ulike tiltak som har effekt på ulike enheter. Det viktigste er trolig at ledelsen anerkjenner de ulike relasjonelle og emosjonelle belastningene som ansatte får i løpet av en arbeidsdag, og bruker sitt handlingsrom for å bedre situasjonene på best mulig måte. For noen enheter handle det om at ledelsen øker sin forståelse for bruk av avviksmeldingssystem, slik at belastningen de ansatte opplever kan dokumenteres. Dokumentasjonen kan i neste omgang brukes til å få bedre rammebetingelser for arbeidet.

For andre arbeidsplasser kan det handle om å få til økt bemanning i tilfeller der det er stor arbeidsbelastning, for å forebygge overbelastning og tilhørende sykefravær blant de ansatte.

## 4.7 Konsekvenser og utfall av høye relasjonelle og emosjonelle krav i arbeidet

### Samfunnsøkonomiske konsekvenser

Sykefravær er en kostnad for samfunnet, men det vil også få konsekvenser for samfunnet om vi mislykkes i å rekruttere nye samt beholde ansatte i jobbene sine. Et forbund knytter mange av dagens konsekvenser som er resultat av for lite forebyggende arbeid og det å se konsekvensene og innsatsen i sammenheng.

*Det er jo store konsekvenser med tanke på sykefravær, da. Når vi vet at det her ligger på topp. Sammen med muskel- og skjelett så ligger jo det her på topp. Og det henger jo sammen ... Hode og kropp henger jo heldigvis sammen. Så konsekvensene er jo mye mye større enn bare for den enkelte. Konsekvensene er jo stor for samfunnet. Både det der med å rekruttere, men ikke minst det å beholde dyktige folk i de her yrkene, da. Så det er jo store konsekvenser. Så derfor... Så det er jo denne forebyggende biten, da, som ikke blir nok vektlagt her heller. Kunne ha puttet de der budsjettene litt mer sammen og sett på at man kanskje har litt mer midler til å forebygge, hvis man hadde fått til sykefraværstatistikken, da. (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

*Ja, og så tenker jeg det som vi ser allerede nå, sant. Disse problemstillingene som vi har snakket om, fører til at det blir stor grad av folk uten lærerutdanning i disse jobbene, sant. Og det igjen går jo utover neste generasjon. Nå snakker vi om konsekvenser for denne generasjonen som detter ut av arbeidslivet for tidlig, men det vil jo føre til et dårligere skoletilbud, som kan føre til utenforskap eller lavere kunnskapsnivå i samfunnet på sikt. Og det er litt sånn fokus når jeg snakker med medlemmer og sånt om dette, så sier de at: vi må jo få det til å bli slutt på at utgifter til vår sektor blir sett på som sløsing eller offentlig pengesluk. Det må sees på som investering i framtiden, sant. Og det er jo en sånn politisk øvelse, da. Hvordan vår sektor blir sett på. Og da handler det om alt det som er sagt her... Helt enig i alt det som er sagt i forhold til det med ivareta... Men da kan faktisk óg neste generasjon tape på det, sant. Og da snakker vi store samfunnsøkonomiske konsekvenser på lang sikt. (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

*Andre konsekvenser er uføretrygd og for tidlig avgang som resulterer i at en samlet sett har mindre tilgjengelig arbeidskraft. Og så har du den samfunnsmessige biten at her har du en kjempekapasitet i arbeidskraft som koster utrolig mye ... (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

### Enkeltindividenes «ekstrakostnader»

I dette avsnittet skal vi gå nærmere inn på den enkeltes opplevde konsekvens og det er enkeltindividets illustreres mye av det samme innad og mellom de ulike yrkesgruppene. Forbund for barnehagelærere og lærer opplever at konsekvensene for den enkeltansatte ikke tas nok på alvor.

*Og det er jo liksom både det at samfunnet betaler i sykepenger 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)*

Det adresseres av alle informantene en del konsekvenser som enkeltindividet selv bærer. En sykepleier beskriver for eksempel at mye misnøye eller det å kjenne på at ingen er fornøyd uansett hva man gjør, går utover eget selvbilde. Informantene kan oppleve å bli utålmodige, blir «korte» mot pasientene, ha kortere lunte mot både pasienter og kolleger og rette og slett en dårligere versjon av seg selv. Det å oppleve seg selv slik, kjenne på at en ikke klarer å komme seg ovenpå, blir også en belastning fordi en føler at man ikke gjør en god nok jobb. Den samtidigheten og avhengigheten forsterker hverandre. En politi beskrev det slik at de da «bygger egne forsvarsverk og murer for å stenge ting ute». En annen konsekvens ved å kjenne på at en har «mindre å gå på» er at en også kan bli kortere og mindre hyggelig mot sine kolleger. Det å jobbe

tett på andre mennesker betyr også at en blir mottaker for mer enn det som omhandler selve behandlinger:

*Jeg synes det er svært belastende å være et emosjonelt søplespann for mange pasienter. Jeg må tidvis vennlig geleide samtalen bort fra disse tema. (Fysioterapeuter, spørreundersøkelse)*

Når informantene snakker om konsekvenser relateres dette til ulike situasjoner de har stått i over tid eller et totalbilde som er summen av mange ulike små hendelser. Når de kjenner på belastning over tid, kan det gi utslag i mindre tålmodighet og i ytterst konsekvens fører til at man blir hissig, hardhendt og går over «streken». Informanter fra politiet beskrev det slik at etter vakt kan det være behov for å «lande», «av reagere» og da ikke bare en bearbeiding av det emosjonelle, men også en fysisk avreagering.

Kan miste empatien for noen pasientgrupper når man står i det over tid. Vanskelig å holde på intensiteten i arbeidet, det å gå inn for noe, i lang tid. Noen beskriver en «omsorgstretthet», det vil si at de blir utålmodige med pasienter som i fysioterapeutens øyne, har relativt små plager sammenlignet med andre med mye verre traumer og at det blir noe de må ta tak i for å unngå.

*At jeg tror for min del så handler det om at jeg jobbet med noen pasientgrupper som var så alvorlig syke og skadd så at de som jeg visste at det kom til å ordne seg for, men som allikevel syntes at det var det største problemet i verden, så måtte jeg jobbe ordentlig med meg selv for å vise de den empatien og gå inn i den situasjonen på samme måte som det de virkelig fortjente det. (Fysioterapeuter, Forbund)*

En annen konsekvens av å stå i situasjoner med for mange emosjonelle krav er at de til slutt kan miste motivasjon for å gjøre en god jobb, og når en blir for sliten kan en miste nattesøvnen noe som kan starte i gang en negativ spiral for ens helse og fungering både hjemme og på jobb.

*Vanskelig å legge fra seg jobben på jobb. Dersom det har oppstått en vanskelig situasjon på jobb blir denne med hjem og jeg tenker på det hele tiden. Det gjør at jeg sover dårlig, ikke klarer å slappe av og er anspent. Redd for hva andre synes om meg. Vi har ingen klare rutiner for håndtering av vanskelig situasjoner. Det er ikke tid for sånt, noe som over tid er belastende. (Sykepleiere, spørreundersøkelse)*

Flere viser til at man etter en arbeidsdag føler seg brukt opp noe som fører til redusert behov for å være sosial med andre på fritiden sin. Alle informantene nevner at det ofte kan gå utover familien når en har stått i noe over tid, mange av informantene har sett og opplevd mye tragisk som kan føre til at de bli litt «flatere på hjemmebane», mer utålmodig og mindre «til stede» når en er hjemme. Det er også vanskelig å oppdage hvor langt det har

*Tenker at det er så viktig at belyse dette. Jeg har faktisk ikke sett noe særlig på dette med emosjonelle krav tidligere og har gjennom spørreundersøkelsen gjort noen egne refleksjoner om hvordan jobben påvirker meg som person og mitt privatliv. Mulig det skulle vært med noe om hvorvidt man selv tenker at man ikke selv vet hvor belastende ting er fordi vi har jobbet med det så lenge at vi ikke lenger ser hvordan det påvirker oss gjennom livet, men at kanskje vår familie og venner ser det. (Politi, spørreundersøkelse)*

Informantene sier at de kan oppleve avflatning av egne følelser, kjenne på at en er avstumpet eller litt empatiløs og at slike konsekvenser kan gå over til å bli en slags overlevelsesmekanisme. Politiet, beskrev det også slik at terskelen på å reagere på hendelser både hjemme og på jobb, kan også bli høyere i negativ forstand fordi de har erfaring med så mye tragisk.

*Mengden. Og at man ikke tar innover seg egne følelser/problemer fordi de til sammenligning med hva du ser på jobb, ikke er store nok til å være alvorlige. Skjevt bilde på hva som normalt. (Politi, spørreundersøkelse)*

En av informantene brukte egne reaksjoner på hjemmebane som en form for indikator for å vite om en burde finne seg noe annet å gjøre eller ikke. I utgangspunktet har det da gått for langt.

Det er mye i det kvalitative materialet som tyder på at enkeltindividene opplever mange ulike konsekvenser.

*Ja, og nettopp det med at det går utover enkeltpersoner og belastningene blir på den enkelte private - det er jo og ... Det er føles jo så urettferdig óg. Her har vi en bestemmelse nå om at folk skal jobbe så lenge som mulig for å få en god pensjon. Og så ser vi - alle tall viser - at da spesielt barnehage har ikke sjanse til å stå så lenge. Og så blir det et gap mellom det som er muligheten og det som er målet, som ingen bryr seg om, og som ingen tar ansvar for. Og så blir det da de personene som personlig må lide eller ta tapet. Det er jo veldig lite solidarisk og det er jo ... Det er akkurat som en lukker øynene for det gapet her da. Og på tallene nå - i en rapport som viste hva lærerne synes var belastende og hva barnehagelærere synes er belastende, så er det veldig likt. I barnehager så har det allerede slått ut på høye sykefraværstall. Det ville jo nesten være rart hvis ikke det skjer den samme utviklingen i grunnskolen, fordi at det er akkurat samme belastningene. Det kan ha noe med tiden å gjøre. Likevel så forebygger ikke vi og passer på at det samme ikke skjer i skolen. Vi bare lar det gå og gå og gå til dess at «oi!» så fikk vi en overraskelse. (Forbund, barnehagelærere og lærere)*

*Vet ikke om dette svarer helt på spm; men det er min oppfatning at helsevesenet går rundt pga. de mange gode personene som jobber der og bryr seg om andre og strekker seg langt med lite. Jeg tror at mange av de som går inn i helsevesen eller jobber med andre mennesker i utgangspunktet selv er mer disponert for å føle på dårlig samvittighet ovenfor andre og har mer følelsesmessig involvering enn i andre yrker. Dette er den store styrken og svakheten. Kanskje det burde vært spurt om noe ala «anser du deg selv som passende for yrket» eller noe sånt. I mitt tilfelle så tror jeg at jeg emosjonelt er en person som er strålende fysioterapeut for brukerne, ikke nødvendigvis for meg selv. (Fysioterapeut, spørreundersøkelse)*

Det gis også eksempler på at enkeltansatte har mistet jobben og har blitt beskyldt for å ikke ha gjort jobben sin godt nok uten at det ble sett i sammenheng på hvorvidt vedkommende faktisk hadde blitt rigget til å faktisk håndtere situasjonen.

*Og jeg tenker at vi har faktisk saker, ikke sant, som ender med drøftinger og oppsigelse, hvor vi rett og slett mener at - ja, beskyldningen er at denne læreren har ikke klart å takle, ikke sant, en vanskelig klassesituasjon - og hvor vi mener det skyldes rett og slett en ting: at vedkommende ikke er satt i stand til å gjøre det. Og det er ganske dramatisk (Forbund, barnehagelærere og lærere).*

*Sykefravær, uføregrad og tidligere avgang og da lavere pensjon er konsekvenser som treffer den enkelte ansatte og dette bør sees i sammenheng med hvordan en jobber.*

*Ja, nei, jeg tenker at det er veldig «spot on» det dere har sagt, da. Og det er jo liksom både det at samfunnet betaler i sykepenger 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)*

Det er flere tilfeller hvor ansatte har blitt sykemeldt på grunn av emosjonelle belastninger på jobb, både som utløsende faktor og mer indirekte, mener informantene. En leder i politiet kunne meddele at en dyktig ansatt med lang fartstid akkurat hadde levert sin oppsigelse hvor årsaken var at vedkommende hadde fått nok. Belastning over tid og mye alenearbeid på natt førte til et metningspunkt og tap av en verdifull ansatt.

Når det kommer til emosjonelle belastninger og konsekvenser så er det akkurat dette med total belastning, det å stå i mye av det samme over tid uten å se fremgang (akkumulert belastning) som fremheves som årsak til mye av fraværet.



*Det er jo det at det går til sykmeldinger. Og det går jo at folk er rett og slett utslitt. Og må ha seg en pause fra jobben sin. I verste fall så går det jo til at folk slutter. (Barnehagelærere, ansatt)*

Derimot er det få som har opplevd at noen har forklart fravær med belastning knyttet kun til det emosjonelle, men det hersker en enighet i at det er store mørketall relatert til fravær på grunn av emosjonelle belastninger eller den akkumulerte belastningen. Det kan være vikarierende forklaringer der man pakker det inn i en vond rygg eller et vondt kne, for eksempel «klarar ikke springe etter tyven». En respondent fra spørreundersøkelsen delte denne refleksjonen:

*Min opplevelse er at det i politiet oppfattes som svakhet å åpne opp om mental og emosjonell helse, og at det derfor sitter langt inne å gjøre det. Å bli oppfattet som svak er ensbetydende med å bli utstøtt fra flokken. Det er alle mennesker redde for. (Politi, spørreundersøkelse)*

Fravær, turnover og tidlig avgang gir også en konsekvens for arbeidsmiljøet og fører til at mye erfaring og kunnskap forsvinner.

*Og så tenker jeg, for vår del, så står man i jobben så lenge som vi orker. Og så "hasta la vista", da finner jeg på noe annet. Og det er trist. Ja. Det er mye erfaring og kunnskap som forsvinner. (Barnehagelærere, ansatt)*

*Og da vet vi jo ... ser jo flere som nå går av tidligere enn de hadde tenkt. Dedikerte, dyktige lærere som sier rett ut: de orker ikke å stå i det, sant, fordi at det koster så mye. Og det er jo kjempeutfordrende, sant, i denne situasjonen - vi mangler barnehagelærere og lærere i skolen. (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

*(...) Jeg var jo leder av X [navn] førskolelærerlag, som det het i sin tid. Det var jo nesten - det var en annen pensjonsalder og den biten der - men det var nesten ingen barnehagelærere der som ... De sluttet og tok på en måte den personlige kostnaden med å liksom slutte i arbeid, så ble de minstepensjonister for de nådde ikke taket. Og det var jo og sånn at en god del av dem som gikk av, de ble forsørget av mennene sine for å si det rett ut. Så de tok en veldig sånn personlig kostnad på det, men sånn er det jo ikke lenger. Men jeg er og bekymret for at en ikke ser sammenhengen mellom det å ha helsefremmende arbeidsplasser, som faktisk gjør at folk - og da særlig kvinner for både barnehage og skole sin del - kan få anstendige pensjoner ut av det (...) (Barnehagelærere og lærere, Forbund)*

Selv om det er barn en jobber med og også ønsker å hjelpe, så gjør det noe med en som person når en opplever voldelige hendelser som en ikke får tid til å bearbeide og på samme tid gir hendelser ekstra arbeidsoppgaver i tillegg til de en har fra før:

*Daglig med slike voldelige hendelser setter sine dype spor. Det blir aldri en debrief etter disse hendelsene. Elever på småtrinn faller mellom to stoler, skole og helse. Instanser som BUP er de for små til og det norske skolesystemet passer ikke disse. Da sitter skolen (kontaktlærer) igjen som da skal skrive tiltaksplaner, lage undervisningsopplegg på andre arenaer. Samtidig som det skal taes hensyn til faglig læring, så skal det taes hensyn til det sosiale samspillet mellom elevene. Alle skal ha en venn. Som lærer skal man ha mange roller, mange som du ikke har kompetanse på i det hele tatt. Det sier seg selv at etter en dag på jobb der man blir banket av en 8 åring og man enda ikke har funnet tiltak som kan hjelpe dette barnet føler seg helt elendig. Hjernen jobber på spent for å finne ut hva som kan gjøre morgendagen bedre, men hviler aldri. (Grunnskolelærere, spørreundersøkelse)*

## 5 Resultater fra spørreundersøkelsen

Det er totalt 7 513 personer av 60 937 inviterte som har deltatt i undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 12 prosent. Som vist i tabell 5.1 er responsen høyest blant barnehagelærere (20 prosent) og lavest blant sykepleiere og fysioterapeuter (11 prosent). Det er 13 prosent blant grunnskolelærerne og 14 prosent blant politi som har svart.

Det kan være flere årsaker til lav svarprosent, for eksempel at undersøkelsen av ulike årsaker ble gjennomført i samme periode som høstferien ble avviklet. Generell trøtthet i befolkningen, inkludert blant medlemmer i fagforeninger, av å svare på spørreskjema kan også ha bidratt. Det er forbundene som har sendt ut undersøkelsen, og forskerne har i dette prosjektet ikke hatt tilgang til informasjon om medlemmene.<sup>6</sup> Undersøkelsen kan dermed ha blitt oppfattet som en medlemsundersøkelse heller enn et forskningsprosjekt, men dette har vi ikke informasjon om. Temaene i undersøkelsen kan ha bidratt til at noen har valgt å delta, men også til at andre har valgt å ikke delta. Lengden på spørreskjemaet kan også ha bidratt til lav svarprosent, og vi ser det er flere som har falt av underveis i utfyllingen.

**Tabell 5.1 Antall i populasjon og utvalget som har fullført undersøkelsen.**

	Antall inviterte	Antall i utvalg	Svarprosent
Sykepleiere	29 000	3 149	11
Politi	13 419	1 819	14
Barnehagelærere	5 000	982	20
Fysioterapeuter	8 518	937	11
Grunnskolelærere	5 000	626	13
Total	60 937	7 513	12

### 5.1 Representativitet

Tre indikatorer brukes for å måle representativitet: kjønn, alder og arbeidsfylke. Forbundene har delt inn aldersgrupper og geografisk arbeidsted på ulike måter, og det har derfor vært nødvendig å gjøre tilpasninger for å få det sammenliknbart. For aldersgrupper er det benyttet vektorer for ettårig alder beregnet ut ifra fordelingen i befolkningen generelt. For geografiske områder er det for de som har levert populasjonstall på regioner heller enn fylker, benyttet befolkningsandeler i hvert fylke innenfor hver region som vektorer for å beregne fylkestilhørighet.

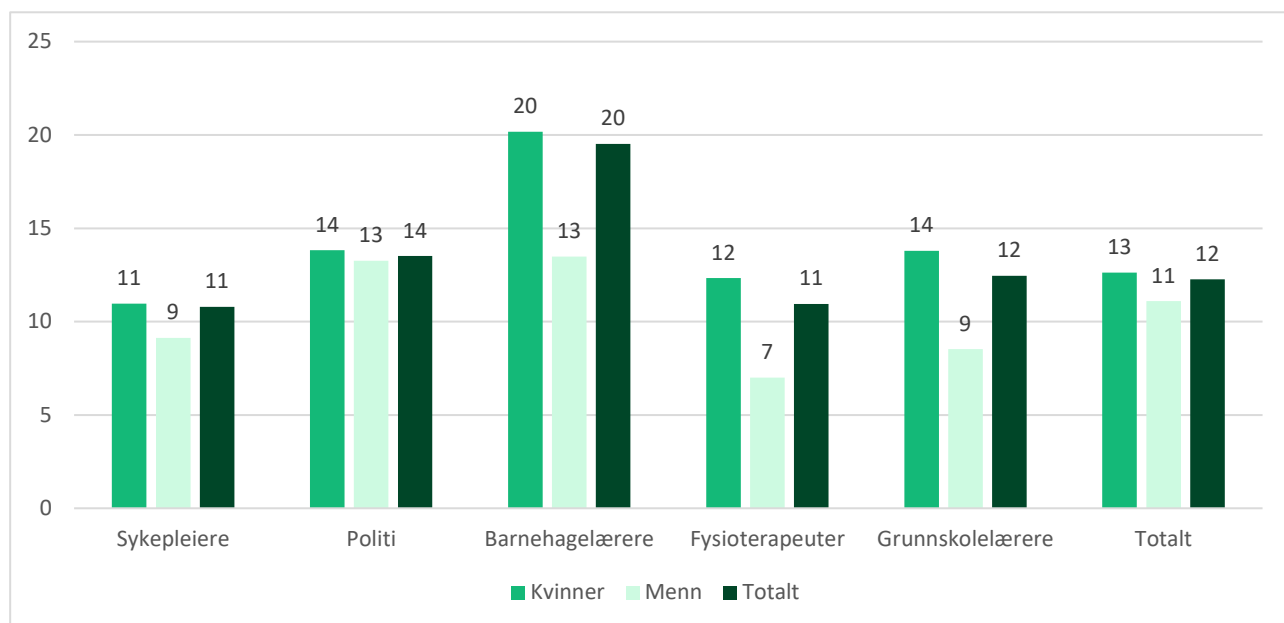
#### 5.1.1 Kjønn

Det er 77 prosent kvinner i populasjonen, og 79 prosent kvinner i utvalget (tabell 5.2.). Blant sykepleiere er svarprosenten 11 prosent blant kvinner og 9 prosent blant menn, se figur 5.1. For politifolk er det ikke betydelig underrepresentasjon blant menn, mens for barnehagelærere, fysioterapeuter og grunnskolelærere er menn betydelig underrepresentert.

<sup>6</sup> Dette betyr at tekniske elementer vi vanligvis har tilgang på i forskningsprosjekt, som lagring underveis i utfyllingen, mulighet til å sende purring til de som ikke responderte, informasjon om demografiske variabler fra inviterte og mulighet for repeterte målinger ikke har vært tilgjengelig.

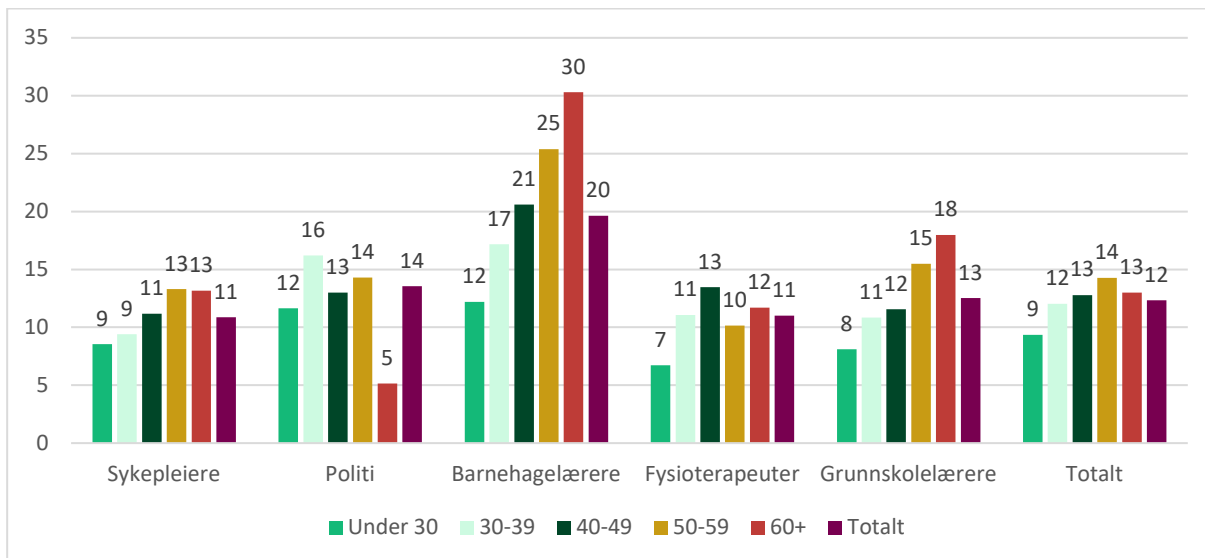
**Tabell 5.2 Antall i populasjon og utvalget som har fullført undersøkelsen.**

	Populasjon				Utvalg			
	Kvinner	Menn	Totalt	% kvinner	Kvinner	Menn	Totalt	% kvinner
Sykepleiere	26 281	2 719	29 000	91	2880	248	3128	92
Politi	5 799	7 620	13 419	43	802	1011	1813	44
Barnehagelærere	4 526	467	4 993	91	913	63	976	94
Fysioterapeuter	6 303	2 215	8 518	74	777	155	932	83
Grunnskolelærere	3 747	1 244	4 991	75	517	106	623	83
Total	46 656	14 265	60 921	77	5889	1583	7472	79


**Figur 5.1 Svarprosent etter kjønn og yrkesgruppe**

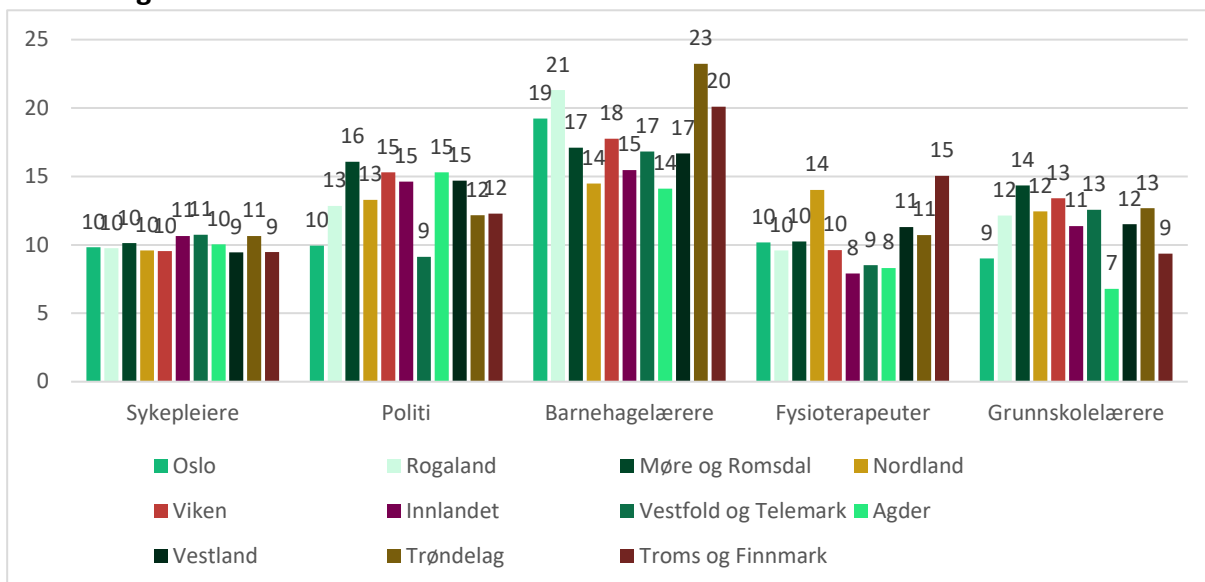
### 5.1.2 Alder

Som vist i figur 5.2 er det økende andel som har svart etter alder i de fleste yrkesgruppene, med unntak av politi der aldersgruppen 30-39 er noe overrepresentert i forhold til andre aldersgrupper. De over 60 år er dårligst representert, med svarprosent på 5. Som vist i tabell A1 i vedlegg, er det bare 39 personer som ble invitert fra denne aldersgruppen blant politi. Blant barnehagelærere har 30 prosent svart blant de som er 60 år eller eldre, mens 12 prosent av de under 30 år har svart. Det er derfor en betydelig skjevhet i utvalget når det gjelder alder, særlig blant barnehagelærere og grunnskolelærere. Totalt er det de under 30 år som er dårligst representert (9 prosent), mens de øvrige er representert av 12-14 prosent.



**Figur 5.2 Responsrate etter yrkesgruppe og alder.**

### 5.1.3 Geografi



**Figur 5.3 Responsrate etter yrkesgruppe og arbeidsstedsfylke**

Fordi dette er en undersøkelse som er sendt ut fra de forbundene, er det ikke mulig å knytte svarene fra den enkelte respondent til personinformasjon. Dette er en åpen lenke og om besvarelsen avsluttes uten å fullføre, vil en respondent kunne starte flere besvarelser. Vi gjør noen robusthetsanalyser av sentrale variabler på slutten av kapittelet, for å sammenlikne svarfordeling blant de som delvis har fylt ut og de som har fullført. Analyseutvalget i denne rapporten er derfor alle svar, uavhengig av hvor mange av spørsmålene som er besvart.

## 5.2 Omfanget av emosjonelle krav

I ledeteksten til spørsmålene om emosjonelle krav er det tatt med følgende definisjon:

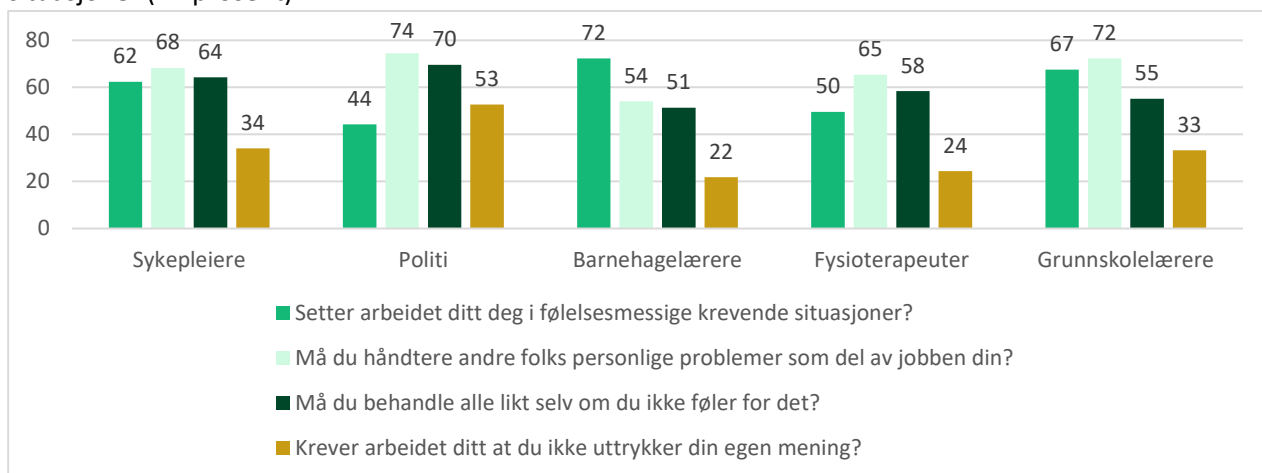
Med emosjonelle krav mener vi de aspektene ved jobben som krever vedvarende følelsesmessig innsats på grunn av det mellommenneskelige samspillet, relasjonen og kontakten med andre mennesker. Arbeidet innebærer ofte kontakt med andre mennesker hvor det stilles høye krav til ens evne til å håndtere og regulere andres følelser, evne til å håndtere eller regulere egne følelser og evne til å tilpasse seg andre mennesker.

Det er 58 prosent av utvalget som oppgir at de ofte eller alltid opplever at arbeidet setter dem i følelsesmessige krevende situasjoner, og 68 prosent som ofte eller alltid må håndtere andre folks personlige problemer som en del av jobben. 6-19 prosent svarer at disse situasjonene aldri eller sjeldent oppstår.

**Tabell 5.3 Omfanget av emosjonelle krav, antall svar og prosentvis fordeling**

	Total	% aldri/nesten aldri eller sjelden	% ofte eller alltid
Setter arbeidet ditt deg i følelsesmessige krevende situasjoner?	7 372	6	58
Må du håndtere andre folks personlige problemer som del av jobben din?	7 378	6	68
Må du behandle alle likt selv om du ikke føler for det?	7 365	12	62
Krever arbeidet ditt at du ikke uttrykker din egen mening?	7 372	19	36

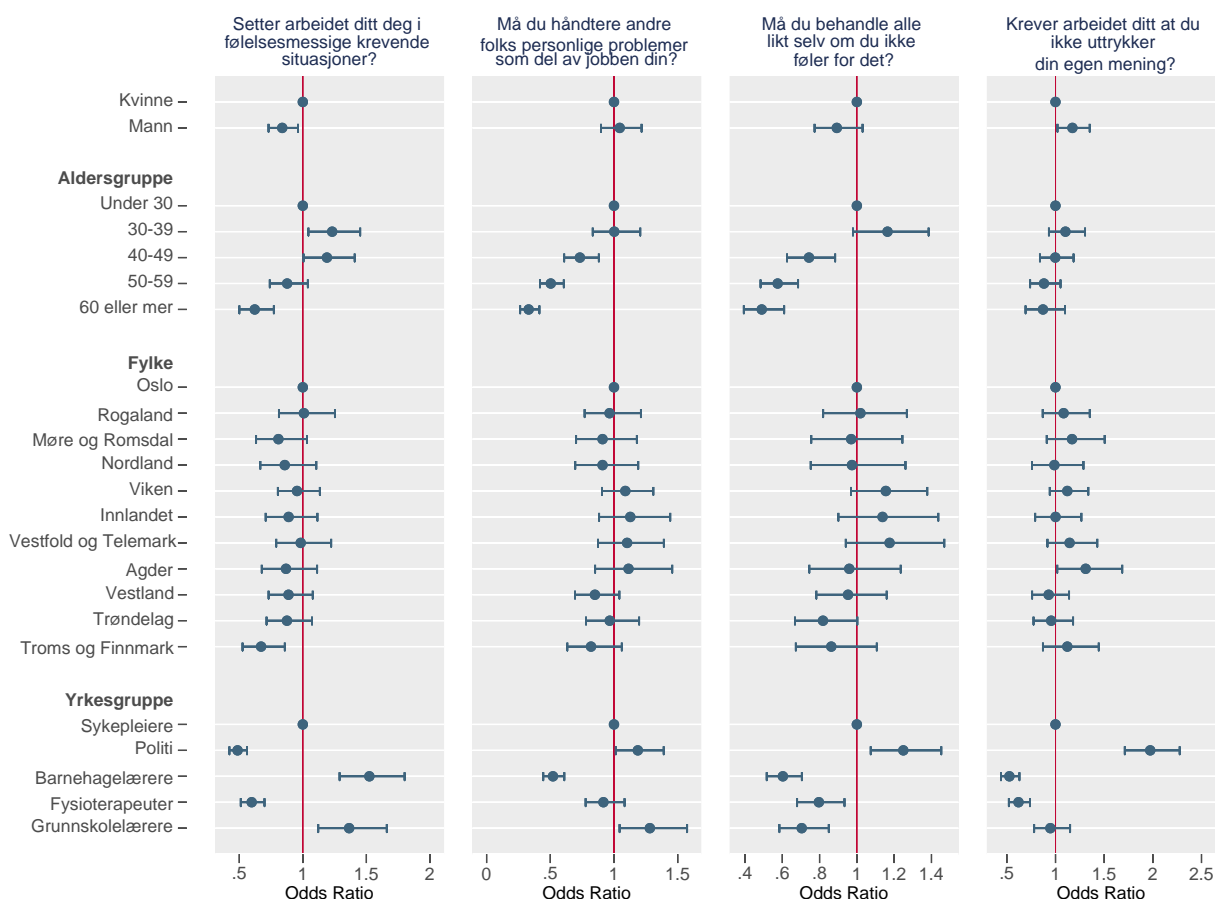
Vi ser vi videre på de som svarer ofte eller alltid, og figur 5.4 viser at det er noe variasjon mellom de fem yrkesgruppene. Det er særlig mange politifolk som opplever at arbeidet ofte eller alltid krever at de ikke uttrykker sin egen mening (53 prosent) og må behandle alle likt selv om de ikke føler for det (70 prosent), mens de har lavest andel (44 prosent) som svarer at arbeidet setter de i følelsesmessige krevende situasjoner. Barnehagelærere har lavest andel som svarer at de ikke kan uttrykke sin egen mening (22 prosent), men ligger høyest i andel som opplever at arbeidet setter de i følelsesmessige krevende situasjoner (72 prosent).



**Figur 5.4 Prosent som oppgir at de ofte alltid er i disse situasjonene, yrkesgrupper**

Figur 5.5 viser odds ratios (OR), dvs. odds for et visst svar (her ofte eller alltid) i forhold til odds for at de svarer noe annet. Når vi kontrollerer for kjønn, alder og geografisk tilhørighet, er det fortsatt forskjeller blant de fem yrkesgruppene. Mens barnehagelærere og grunnskolelærere har høyest sannsynlighet for å komme i følelsesmessig krevende situasjoner, er dette mindre utbredt blant politi og fysioterapeuter, mens sykepleierne har OR midt imellom. Når det gjelder å behandle alle likt eller å ikke uttrykke sin mening, er det politi som har høyest odds blant disse fem yrkesgruppene. Dette betyr at fordelingen som vises i figur 5.4 er statistisk signifikante forskjeller, også når vi kontrollerer for kjønn, alder og arbeidsstedsfylke.

Figuren viser også at det ikke er betydelige kjønnsforskjeller i svarene, men at menn i noe mindre grad svarer at arbeidet setter dem i følelsesmessige krevende situasjoner, og at de i noe større grad svarer at arbeidet krever at de ikke uttrykker sin mening. Når det gjelder alder, er det stort sett lavere odds for å ofte eller alltid oppleve slike situasjoner med økende alder. Men det er ikke signifikante forskjeller mellom aldersgrupper når det gjelder at de ikke kan uttrykke sin mening.



**Figur 5.5** Resultat fra binær logistisk regresjon, Odds ratio (OR). 95% konfidensintervall.



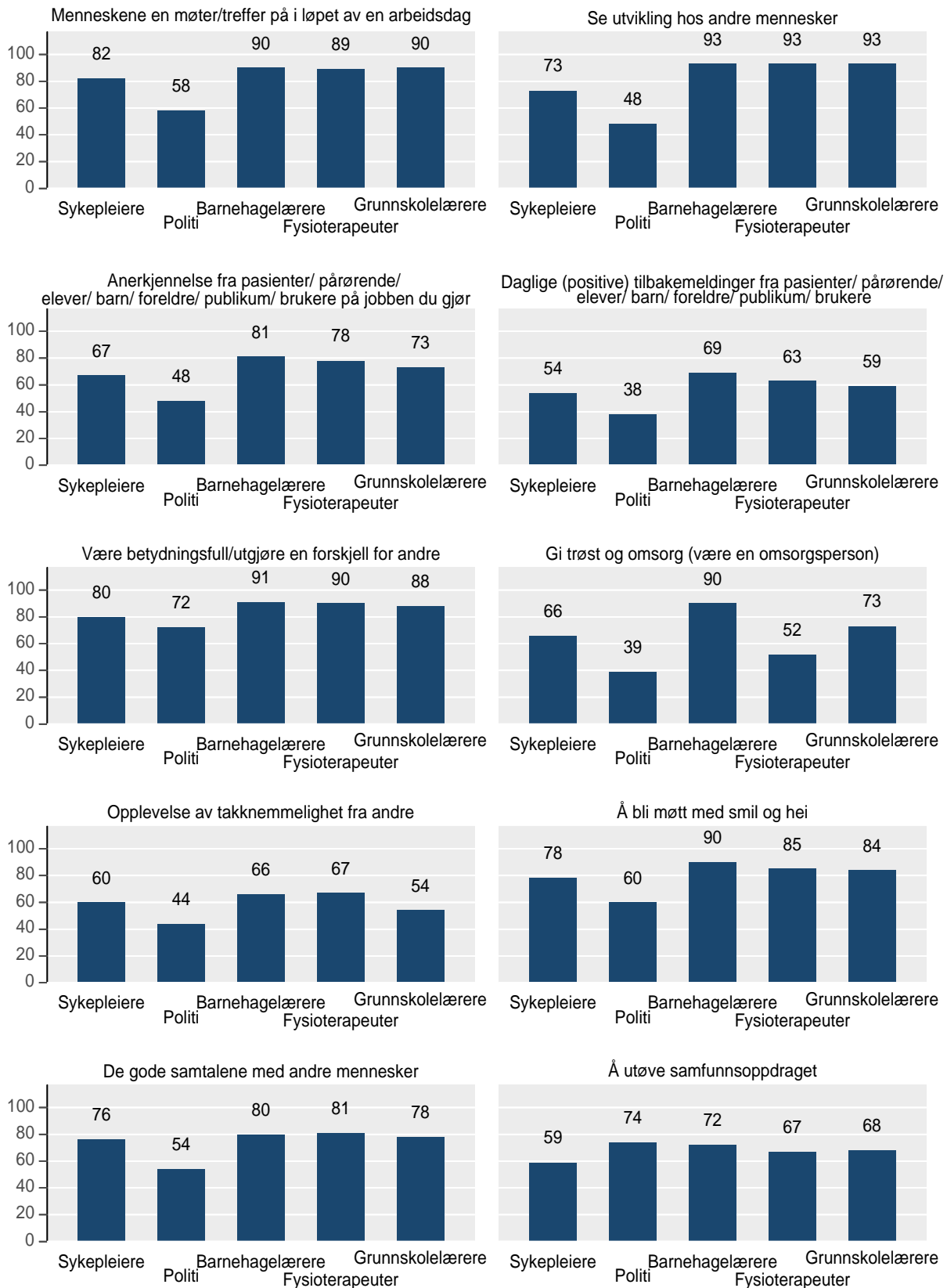
### 5.3 Givende og positive sider av arbeidet

Som vist i tabell 5.4 er det mange som svarer bekreftende på disse forholdene som har kommet frem i intervjuer. Det er 82 prosent av utvalget som svarer at de i stor eller i svært stor grad opplever det som givende og positivt å være betydningsfull ved at de utgjør en forskjell for andre. Det er også 79 prosent som oppgir at menneskene de møter i løpet av en arbeidsdag er givende og positivt i jobben deres. 74 prosent oppgir at det å se utvikling hos andre mennesker i stor eller svært stor grad oppleves som givende og positivt. To tredjedeler (66 prosent) oppgir at det er givende å få anerkjennelse fra mottakere av tjenesten de yter.

**Tabell 5.4 Antall og prosent som har svart på i hvilken grad de opplever ulike forhold ved jobben som givende og positive.**

	Total	% i svært liten eller liten grad	% i svært stor eller i stor grad
Menneskene en møter/treffer på i løpet av en arbeidsdag	7 180	3	79
Se utvikling hos andre mennesker	7 178	7	74
Anerkjennelse fra pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/ publikum/ brukere på jobben du gjør	7 178	10	66
Daglige (positive) tilbakemeldinger fra pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/ publikum/ brukere	7 180	16	54
Være betydningsfull/utgjøre en forskjell for andre	7 051	3	82
Gi trøst og omsorg (være en omsorgsperson)	7 051	8	62
Opplevelse av takknemmelighet fra andre	7 044	11	57
Å bli møtt med smil og hei	7 048	5	76
De gode samtalene med andre mennesker	6 961	6	72
Å utøve samfunnsoppdraget	6 956	8	66

Det er særlig mange barnehagelærere, fysioterapeuter og grunnskolelærere som oppgir at det givende og positivt med møtene de har med mennesker i løpet av en arbeidsdag, og det å se utvikling hos andre mennesker, se figur 5.6. Det å synes det er givende å gi trøst og gi omsorg og det å bli møtt med smil og hei er mest utbredt blant barnehagelærere, mens politi i størst grad mener det er givende og positivt å utøve sitt samfunnsoppdrag.



**Figur 5.6** Prosent av ulike yrkesgrupper som oppgir i stor eller svært stor grad

## 5.4 Jobbressurser i arbeidsmiljøet

God kollegastøtte er det som trekkes frem av flest (71 prosent), deretter et godt sosialt miljø (68 prosent) og det å få anerkjennelse fra kolleger (67 prosent), tabell 5.5.

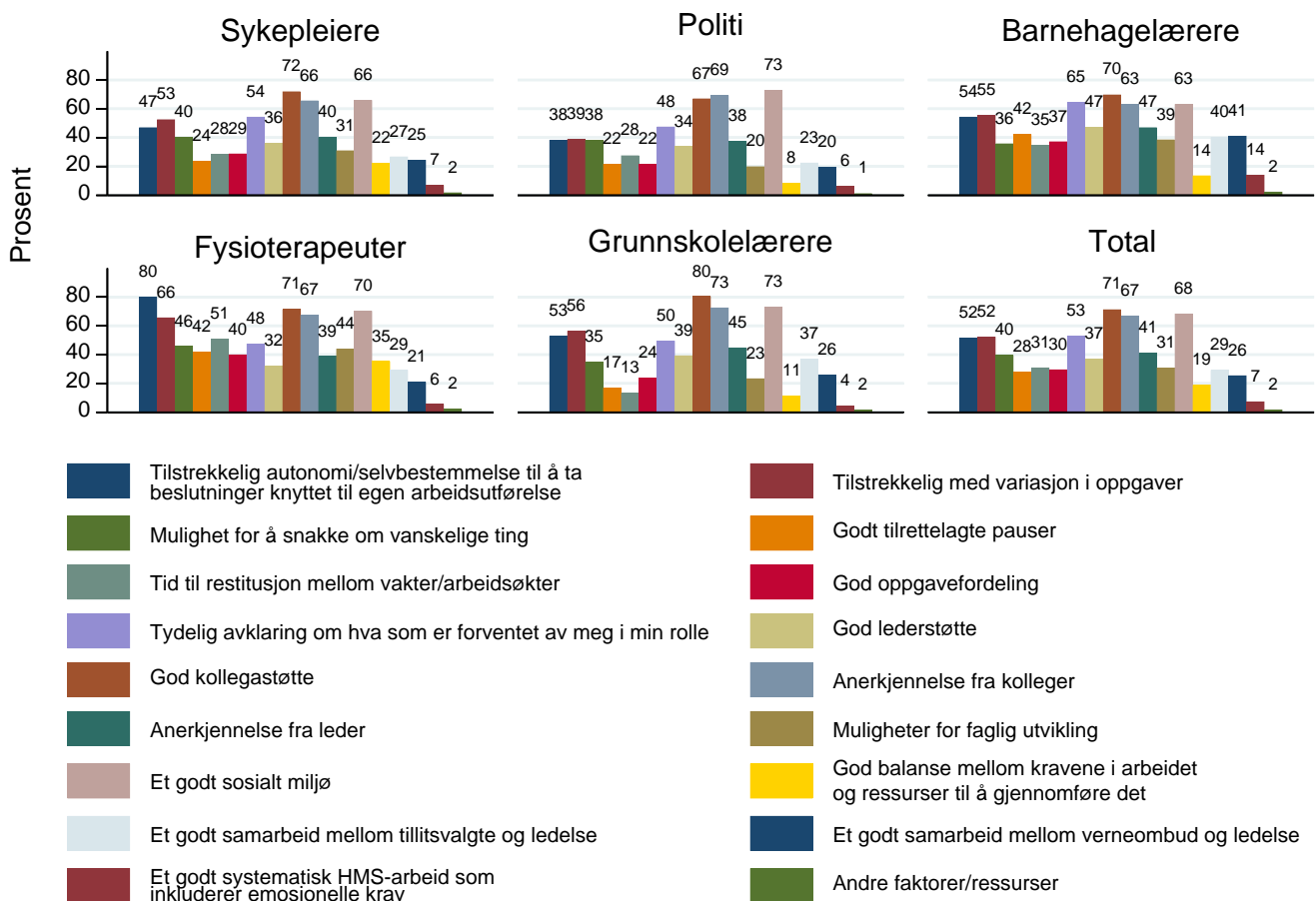
**Tabell 5.5 Antall og prosent som svarer på i hvilken grad ulike påstander stemmer for deres arbeidsplass.**

	Totalt	I svært liten/liten grad	I stor/svært stor grad
Tilstrekkelig autonomi/selvbestemmelse til å ta beslutninger knyttet til egen arbeidsutførelse	4 852	15	52
Tilstrekkelig med variasjon i oppgaver	4 849	14	52
Mulighet for å snakke om vanskelige ting	4 850	21	40
Godt tilrettelagte pauser	4 846	39	28
Tid til restitusjon mellom vakter/arbeidsøkter	4 824	31	31
God oppgavefordeling	4 822	19	30
Tydlig avklaring om hva som er forventet av meg i min rolle	4 829	15	53
God lederstøtte	4 822	26	37
God kollegastøtte	4 821	5	71
Anerkjennelse fra kolleger	4 821	6	67
Anerkjennelse fra leder	4 815	23	41
Muligheter for faglig utvikling	4 816	30	31
Et godt sosialt miljø	4 811	7	68
God balanse mellom kravene i arbeidet og ressurser til å gjennomføre det	4 808	42	19
Et godt samarbeid mellom tillitsvalgte og ledelse	4 808	18	29
Et godt samarbeid mellom verneombud og ledelse	4 792	15	26
Et godt systematisk HMS-arbeid som inkluderer emosjonelle krav	4 791	38	7
Andre faktorer/ressurser	2 348	5	2

Vi ser videre på de som svarer i svært stor/stor grad og ser fra figur 5.7 at det er de samme tre som ligger høyest for alle yrkesgruppene.

Det er flest blant fysioterapeutene som svarer at de har i stor eller i svært stor grad tilstrekkelig autonomi til å ta beslutninger knyttet til egen arbeidsutførelse (80 prosent) og lavest andel blant politi (38 prosent). Det samme gjelder tilstrekkelig variasjon i oppgaver (66 prosent blant fysioterapeuter og 39 prosent blant politi). Grunnskolelærerne kommer dårligst ut på tid til restitusjon mellom arbeidsøkter, mens politi og grunnskolelærere ligger lavest på god oppgavefordeling.

Samarbeid mellom tillitsvalgte og ledelsen og mellom verneombud og ledelsen oppgis å være i stor grad godt noe oftere blant barnehagelærere enn blant de andre yrkesgruppene.



Figur 5.7 Prosent som svarer i stor/svært stor grad

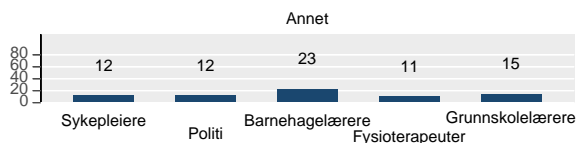
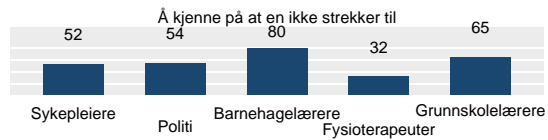
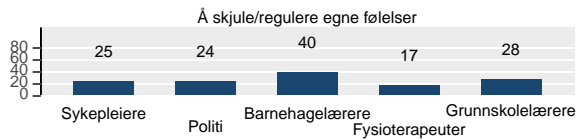
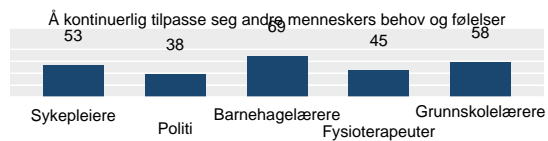
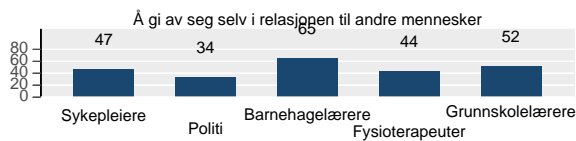
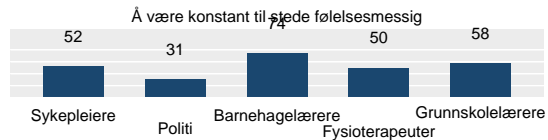
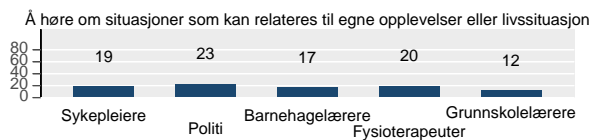
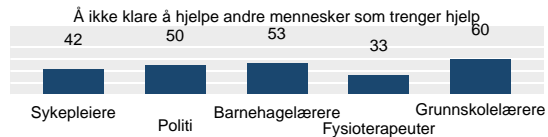
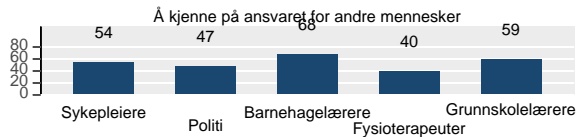
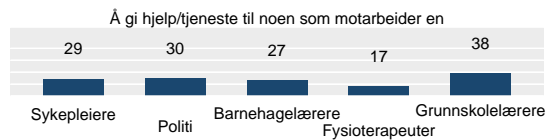
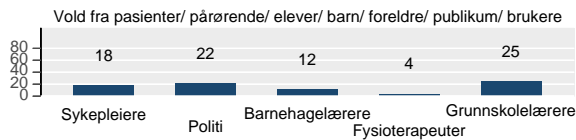
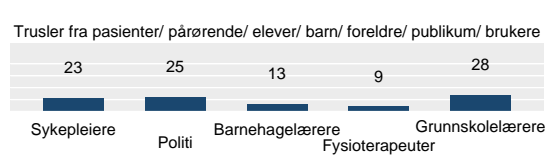
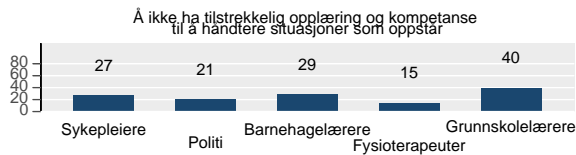
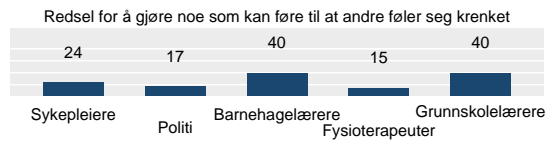
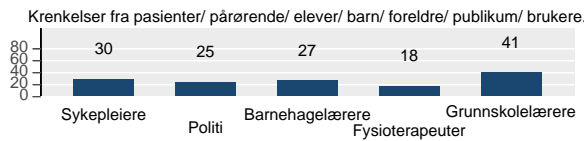
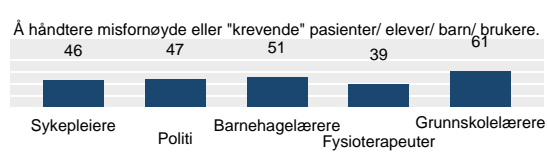
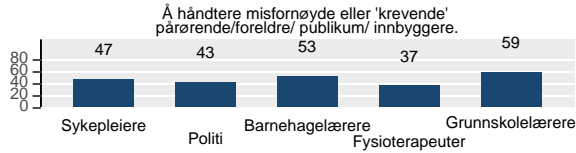
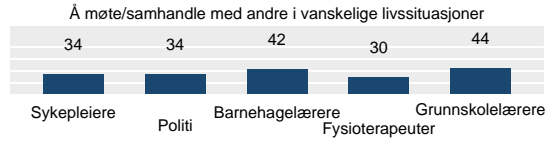
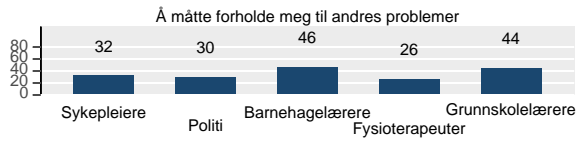
## 5.5 Hva er belastende situasjoner/oppgaver

Vi har videre spurt om hva som er belastende i arbeidet. Det er over halvparten som svarer at det i stor grad er belastende å kjenne på at en ikke strekker til (55 prosent), og det å kjenne på ansvaret for andre mennesker (53 prosent), og at det er belastende å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser (51 prosent) og at det å være konstant til stede følelsesmessig er belastende (50 prosent).

Det er også 47 prosent som svarer at det i stor grad er belastende å håndtere misfornøyde eller "krevende" pasienter/ elever/ barn/ brukere og pårørende/ foreldre/ publikum/ innbyggere, og like mange oppgir at det å gi av seg selv i relasjonen til andre mennesker oppleves som belastende.

**Tabell 5.6 Antall og prosent som har svart på i hvilken grad de opplever ulike forhold ved jobben som belastende.**

	Totalt	% i svært liten eller liten grad	% i svært stor eller i stor grad
Å måtte forholde meg til andres problemer	6792	17	34
Å møte/samhandle med andre i vanskelige livssituasjoner	6785	16	35
Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pårørende/ foreldre/ publikum/ innbyggere.	6786	18	47
Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pasienter/ elever/ barn/ brukere.	6788	18	47
Krenkelser fra pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/ publikum/ brukere.	6639	39	28
Redsel for å gjøre noe som kan føre til at andre føler seg krenket	6637	40	25
Å ikke ha tilstrekkelig opplæring og kompetanse til å håndtere situasjoner som oppstår	6638	37	26
Trusler fra pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/ publikum/ brukere	6639	52	21
Vold fra pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/ publikum/ brukere	6534	55	17
Å gi hjelp/tjeneste til noen som motarbeider en	6525	33	28
Å kjenne på ansvaret for andre mennesker	6527	15	53
Å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp	6528	17	46
Å høre om situasjoner som kan relateres til egne opplevelser eller livssituasjon	6353	40	19
Å være konstant til stede følelsesmessig	6351	16	50
Å gi av seg selv i relasjonen til andre mennesker	6348	20	47
Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser	6349	16	51
Å skjule/regulere egne følelser	6263	32	26
Å kjenne på at en ikke strekker til	6261	15	55
Annet	2939	3	13





**Figur 5.8 Prosent som svarer i stor eller svært stor grad innen hver yrkesgruppe**

Når vi ser på hva flest svarer innenfor hver yrkesgruppe, er det mange av de samme beskrivelsene som går igjen, se tabell 5.7. Det å kjenne på ansvaret for andre mennesker kommer høyt opp for alle yrkesgruppene. Det å kjenne på at en ikke strekker til, er også vanlig for alle de fem yrkesgruppene, men færrest blant fysioterapeutene. Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov kommer høyt opp for sykepleiere, barnehagelærere og fysioterapeuter. Det å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp er særlig en belastning for politi og grunnskolelærere, i tillegg til å håndtere misfornøyde eller krevende personer. Det å gi av seg selv i relasjon til andre mennesker kommer høyt opp blant fysioterapeuter, sykepleiere og barnehagelærere.

**Tabell 5.7 Fem vanligste relasjonelle og emosjonelle belastninger for de fem yrkesgruppene**

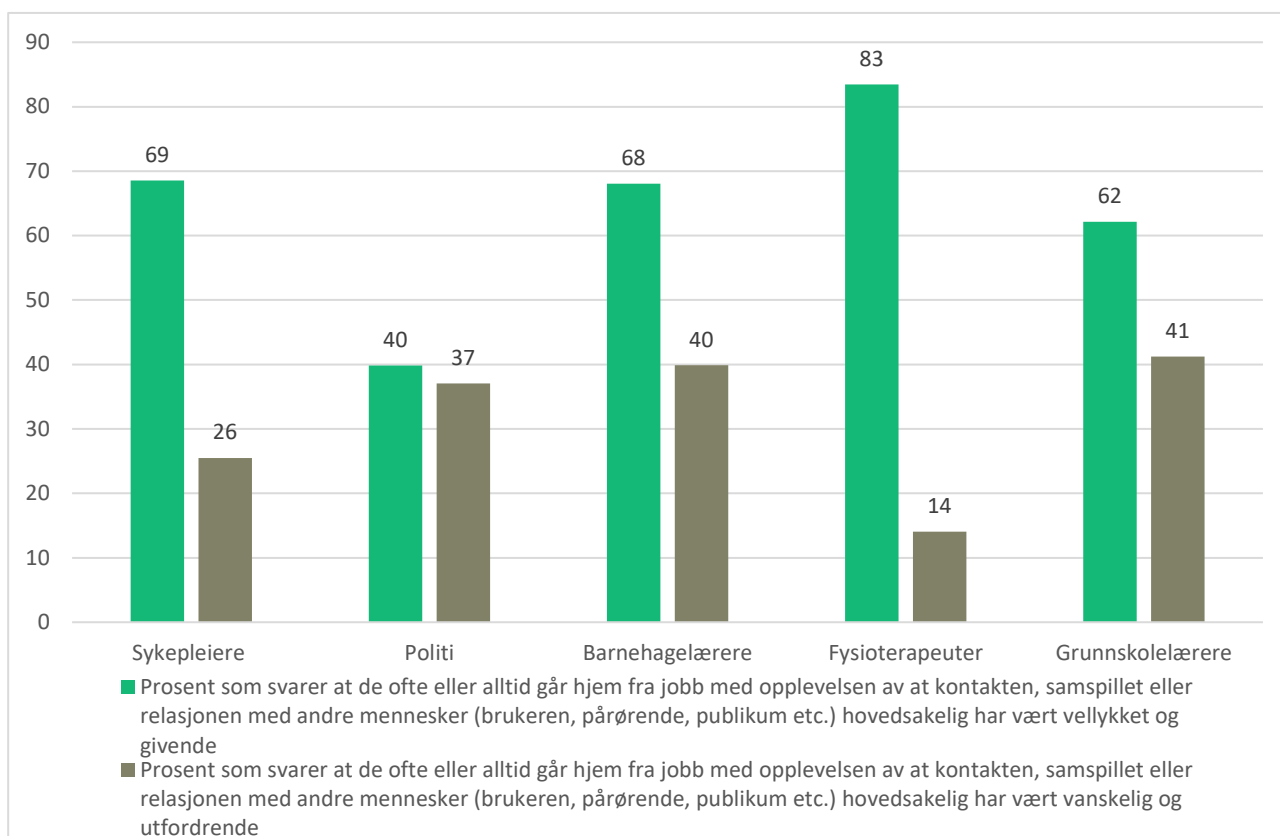
Sykepleiere	Politi	Barnehagelærere	Fysioterapeuter	Grunnskolelærere
Å kjenne på ansvaret for andre mennesker	Å kjenne på at en ikke strekker til	Å kjenne på at en ikke strekker til	Å være konstant til stede følelsesmessig	Å kjenne på at en ikke strekker til
Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser	Å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp	Å være konstant til stede følelsesmessig	Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser	Å håndtere misfornøyde eller "krevende" elever/ barn/ brukere.
Å være konstant til stede følelsesmessig	Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pasienter/ elever/ barn/ brukere.	Å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser	Å gi av seg selv i relasjonen til andre mennesker	Å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp
Å kjenne på at en ikke strekker til	Å kjenne på ansvaret for andre mennesker	Å kjenne på ansvaret for andre mennesker	Å kjenne på ansvaret for andre mennesker	Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pårørende/ foreldre/ publikum/ innbyggere.
Å gi av seg selv i relasjonen til andre mennesker	Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pårørende/ foreldre/ publikum/ innbyggere.	Å gi av seg selv i relasjonen til andre mennesker	Å håndtere misfornøyde eller "krevende" pasienter/ elever/ barn/ brukere.	Å kjenne på ansvaret for andre mennesker

### 5.5.1 Gå hjem fra jobb med ulike opplevelser

Som vist i tabell 5.8 er det 64 prosent som 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, mens 30 prosent oppgir at de ofte eller alltid går hjem fra jobb med opplevelsen av at relasjonen med andre mennesker har vært vanskelig og utfordrende.

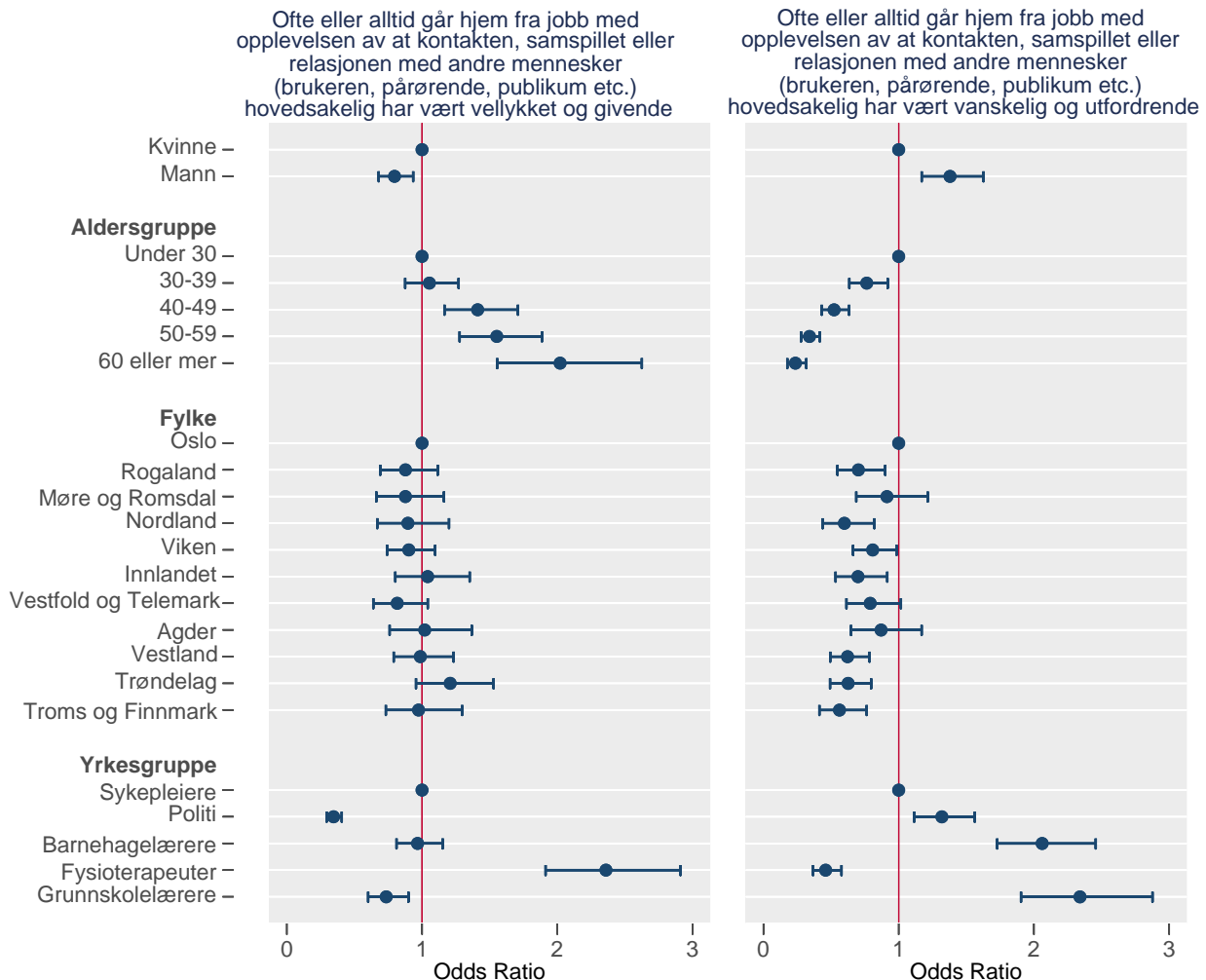
**Tabell 5.8** Antall og prosent som har svart på hvor ofte de går hjem fra jobb med ulike opplevelser.

	Totalt	% Sjelden eller aldri	% Ofte eller alltid
Hvor ofte går du hjem fra jobb med opplevelsen av at kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker (brukeren, pårørende, publikum etc.) hovedsakelig har vært vellykket og givende?	6236	5	64
Hvor ofte går du hjem fra jobb med opplevelsen av at kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker (brukeren, pårørende, publikum etc.) hovedsakelig har vært vanskelig og utfordrende?	6224	16	30



**Figur 5.9** Prosent som svarer at de ofte eller alltid går hjem med opplevelse av vellykkede og givende relasjoner og vanskelig og utfordrende relasjoner.

Svarfordelingen i figur 5.9 kan tyde på at politi har mange av de samme utfordringene som de andre yrkesgruppene, men får mindre av det som er positivt og givende ved jobben enn de andre. For fysioterapeutene er det omvendt, de får mer av det positive og mindre av det negative.



**Figur 5.10 Binær logistisk regresjon for å ofte eller alltid gå hjem fra jobb med ulike opplevelser, Odds ratio (OR). 95% konfidensintervall.**

Fra figur 5.9 og 5.10 kommer det frem at politi og grunnskolelærere systematisk i mindre grad enn de andre yrkesgruppene svarer at de ofte eller alltid går hjem med opplevelsen av at relasjonen med andre mennesker har vært vellykket og givende. Og flere grunnskolelærere, barnehagelærere og politi går hjem fra jobb med opplevelsen av at relasjonen med andre mennesker har vært vanskelig og utfordrende. Forskjellene mellom yrkesgrupper består altså når vi kontrollerer for kjønn, alder og arbeidsfylke. Det er systematisk lavere andel som opplever relasjonen som vanskelig og utfordrende i Rogaland, Nordland, Innlandet, Vestland, Trøndelag og Troms og Finnmark. Det andre fylkene skiller seg ikke systematisk fra Oslo, som er der flest oppgir at relasjonen har vært vanskelig og utfordrende.

Det er også en svært tydelig aldersgradient i resultatene i figur 5.10. Jo høyere alder jo høyere andel som svarer at relasjonene ofte eller alltid har vært vellykket og givende, og jo lavere andel opplever ofte eller alltid relasjonene som vanskelig og utfordrende.

Kjønnsforskjellene er systematiske ved at menn opplever i mindre grad enn kvinner at relasjonen til andre mennesker ofte eller alltid er vellykket og givende, og tilsvarende flere menn som oppgir at relasjonene ofte eller alltid er vanskelig og utfordrende. Dette skyldes ikke kjønnsforskjeller mellom yrker, fordi vi her har kontrollert for yrkesgrupper. For å få mer kunnskap om disse forskjellene kreves det andre analyser og mer utforskning enn det vi har hatt rammer for i dette prosjektet.

### **5.5.2 Faktorer i arbeidssituasjonen som innvirker på om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning**

Som vist i tabell 5.9 er det flest som svarer at for lave budsjetter/økonomiske forhold i stor eller svært stor grad innvirker på om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning (66 prosent), og at det ikke er tilstrekkelig antall ansatte på jobb til å utføre arbeidsoppgavene (64 prosent). 60 prosent svarer at det å ikke få utført jobben med den kvaliteten de ønsker fører til at kravene oppleves som en belastning.

Å ha for liten tid til å imøtekomme behovene for samhandling/samspill med pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/ publikum/ brukere oppgis å innvirke på opplevd belastning for 52 prosent, mens 45 prosent oppgir at det er belastende å ikke få tid til å snakke med kolleger/leder om krevende situasjoner. 43 prosent oppgir beslutninger på overordnet nivå som påvirker tidsbruk er som det som i stor eller svært stor grad innvirker, mens 41 prosent oppgir beslutninger på overordnet nivå som påvirker arbeidsinnhold og/eller arbeidsmåte som i stor eller svært stor grad innvirker på om kravene oppleves som en belastning.

Fra figur 5.11 ser vi at de to vanligste svarene for alle de fem yrkesgruppene er at de ikke er tilstrekkelig antall ansatte på jobb til å utføre arbeidsoppgavene, og at de har for lave budsjetter. Å ikke få utført jobben med den kvaliteten de ønsker kommer også høyt opp i alle yrkesgrupper, og høyest andel svarer i stor eller svært stor grad blant barnehagelærere (79 prosent) og grunnskolelærere (67 prosent). Men andelen er høy også blant politi (63 prosent) og sykepleiere (56 prosent).

Barnehagelærere og grunnskolelærere svarer oftest at ansvaret som ligger i deres stilling i stor eller svært stor grad påvirker at kravene oppleves som en belastning, og det å ha for liten tid til å imøtekomme behovene for samhandling/samspill med pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre.

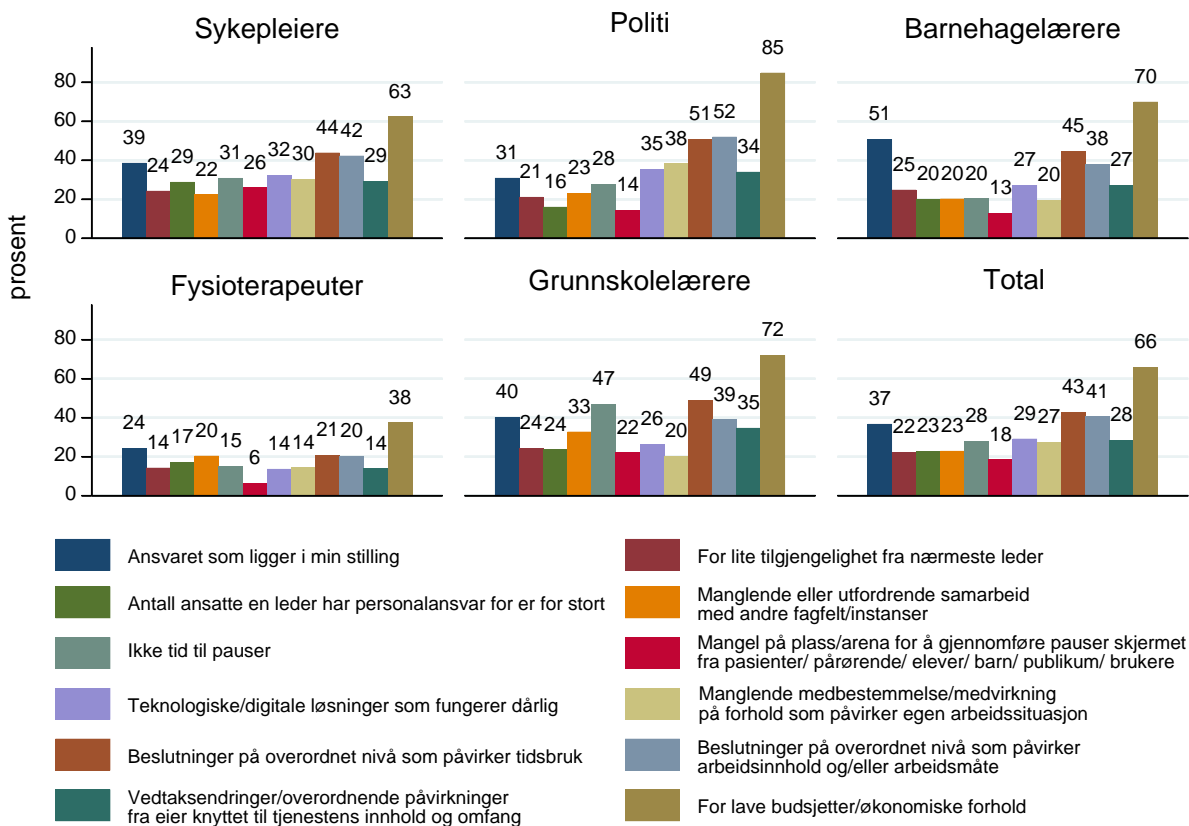
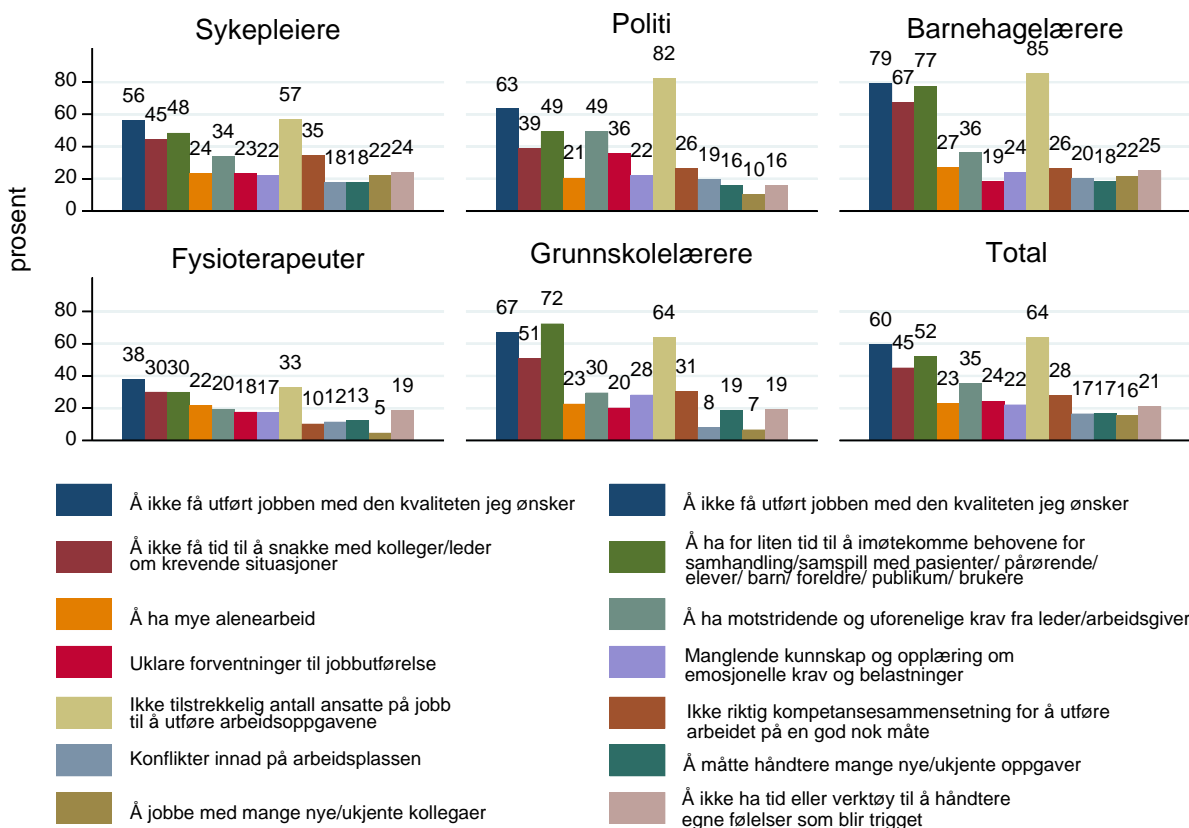
Flest grunnskolelærere oppgir at det ikke er tid til pauser (47 prosent) som en faktor som i stor eller i svært stor grad påvirker om kravene oppleves som en belastning.

Flere blant yrkesgruppen politi oppgir at de blir påvirket av beslutninger på overordnet nivå enn i de andre yrkesgruppene, og særlig fysioterapeutene ligger lavere enn de andre yrkesgruppene.

Generelt er bildet ganske likt på tvers av de fem yrkesgruppene, lave budsjett og lav bemanning gjør at mange ikke opplever å få gjort jobben med den kvaliteten de ønsker, og dette er belastende.

**Tabell 5.9 Antall og prosent som har svart på i hvilken grad ulike faktorer påvirker om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning**

	Totalt	% liten eller svært liten grad	% stor eller svært stor grad
For lave budsjetter/økonomiske forhold	5624	10	66
Ikke tilstrekkelig antall ansatte på jobb til å utføre arbeidsoppgavene	6034	13	64
Å ikke få utført jobben med den kvaliteten jeg ønsker	6137	12	60
Å ha for liten tid til å imøtekomme behovene for samhandling/samspill med pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/ publikum/ brukere	6134	15	52
Å ikke få tid til å snakke med kolleger/leder om krevende situasjoner	6137	22	45
Beslutninger på overordnet nivå som påvirker tidsbruk	5705	22	43
Beslutninger på overordnet nivå som påvirker arbeidsinnhold og/eller arbeidsmåte	5699	24	41
Ansvar som ligger i min stilling	5882	28	37
Å ha motstridende og uforenelige krav fra leder/arbeidsgiver	6033	33	35
Teknologiske/digitale løsninger som fungerer dårlig	5797	35	29
Ikke riktig kompetansesammensetning for å utføre arbeidet på en god nok måte	5965	36	28
Ikke tid til pauser	5791	41	28
Vedtaksendringer/overordnede påvirkninger fra eier knyttet til tjenestens innhold og omfang	5613	27	28
Manglende medbestemmelse/medvirkning på forhold som påvirker egen arbeidssituasjon	5702	38	27
Uklare forventninger til jobbutførelse	6032	43	24
Å ha mye alenearbeid	6134	46	23
Antall ansatte en leder har personalansvar for er for stort	5885	44	23
Manglende eller utfordrende samarbeid med andre fagfelt/instanser	5794	35	23
Manglende kunnskap og opplæring om emosjonelle krav og belastninger	6032	42	22
For lite tilgjengelighet fra nærmeste leder	5884	47	22
Å ikke ha tid eller verktøy til å håndtere egne følelser som blir trigget	5888	43	21
Mangel på plass/arena for å gjennomføre pauser skjermet fra pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ publikum/ brukere	5797	58	18
Konflikter innad på arbeidsplassen	5963	56	17
Å måtte håndtere mange nye/ukjente oppgaver	5957	48	17
Å jobbe med mange nye/ukjente kollegaer	5963	57	16
Annet, beskriv under	2489	2	13



**Figur 5.11 Faktorer som påvirker belastning, andel som svarer i svært stor eller i stor grad**



## 5.6 Kartlegging og håndtering

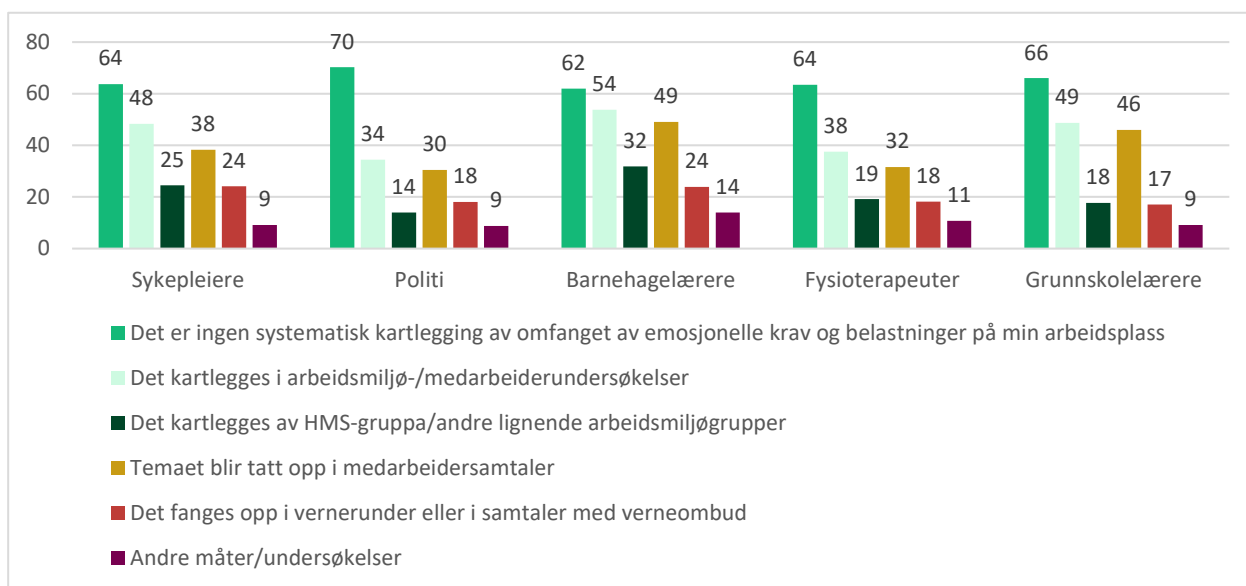
### 5.6.1 Kartlegging av omfanget av emosjonelle krav og belastninger hos ansatte på arbeidsplassene

Som vist i tabell 5.10, er det 65 prosent av utvalget som svarer at de er helt enig eller enig i at det er ingen systematisk kartlegging av omfanget av emosjonelle krav og belastninger på deres arbeidsplass, mens 45 prosent svarer at det kartlegges i arbeidsmiljø-/medarbeiderundersøkelser og 38 prosent at temaet blir tatt opp i medarbeidersamtaler. Her kunne de sette flere kryss.

**Tabell 5.10 Antall og prosent som har svart på grad av kartlegging av omfanget av emosjonelle krav og belastninger blant ansatte på arbeidsplassene**

	Totalt	% helt uenig eller uenig	% helt enig eller enig
Det er ingen systematisk kartlegging av omfanget av emosjonelle krav og belastninger på min arbeidsplass	5573	16	65
Det kartlegges i arbeidsmiljø-/medarbeiderundersøkelser	5568	27	45
Det kartlegges av HMS-gruppa/andre lignende arbeidsmiljøgrupper	5558	41	22
Temaet blir tatt opp i medarbeidersamtaler	5544	32	38
Det fanges opp i vernerunder eller i samtaler med verneombud	5531	43	21
Andre måter/undersøkelser	3037	10	10

Som vist i figur 5.11, er det flere blant barnehagelærerne og grunnskolelærerne som svarer at dette er tema i medarbeidersamtaler enn i de andre yrkesgruppene. Ellers er det ikke veldig stor variasjon i svarfordelingen mellom yrkesgruppene.



**Figur 5.12 Prosent som er enig eller helt enig i påstander om kartlegging**

## 5.6.2 Hvem som tar opp temaet emosjonelle krav for å forebygge belastninger på arbeidsplassene

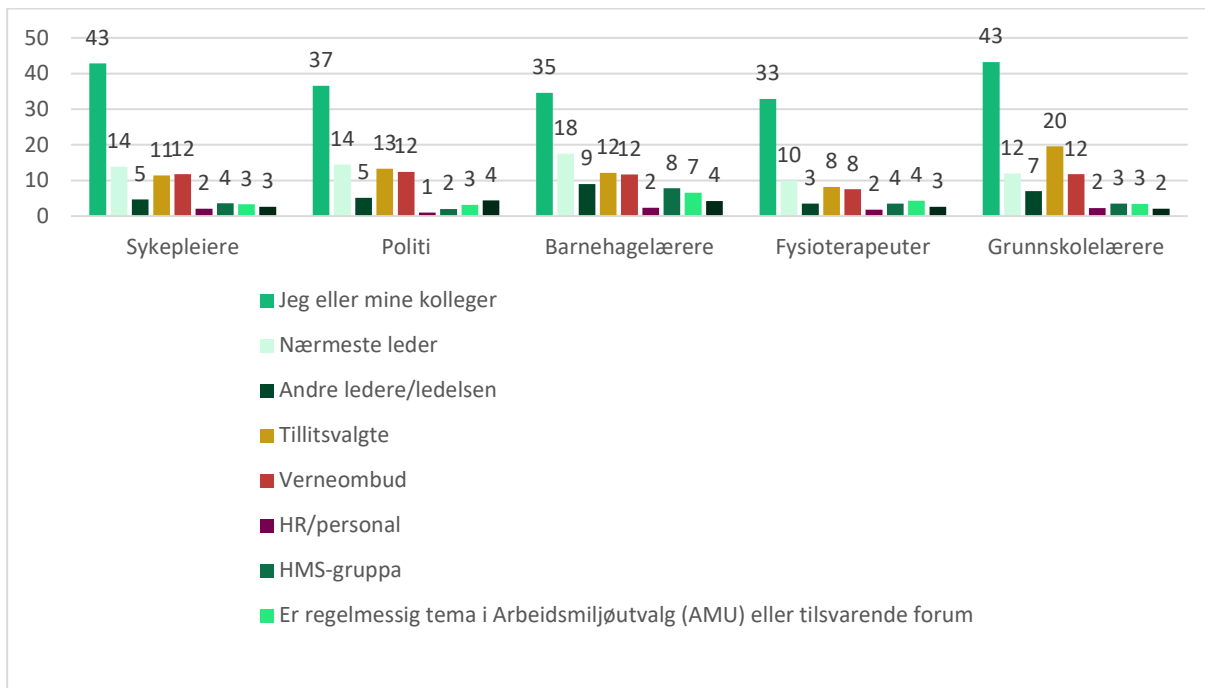
Det er flest som svarer at de i stor grad snakker med sine kolleger om temaet emosjonelle krav for å forebygge belastning (39 prosent), men det er tydelig få i HR/personal og HMS-grupper tar opp emosjonelle krav som tema. Nærmeste leder tar opp dette i stor grad ifølge 14 prosent av respondentene, mens BHT gjør det i stor grad for 3 prosent av respondentene og HR/personal for 2 prosent.

Som vist i figur 5.12 er det heller ikke her stor variasjon mellom yrkesgruppene. Litt flere HMS-grupper og AMU ser ut til å være på temaet blant barnehagelærere enn i de andre yrkesgruppene.

**Tabell 5.11 Antall og prosent som har svart på grad av rollen til de som tar opp temaet emosjonelle krav for å forebygge belastninger på arbeidsplassene**

	Totalt	% i svært liten eller liten grad	% i stor eller svært stor grad
Jeg eller mine kolleger	5474	18	39
Nærmeste leder	5462	49	14
Andre ledere/ledelsen	5332	67	5
Tillitsvalgte	5420	51	12
Verneombud	5422	51	11
HR/personal	5397	67	2
HMS-gruppa	5400	59	4
Er regelmessig tema i Arbeidsmiljøutvalg (AMU) eller tilsvarende forum	5385	34	4
Bedriftshelsetjenesten (BHT)	5381	43	3
Andre	2820	13	2

Det er vanskelig å tolke presist hva dette innebærer, for eksempel kan det være at de ulike aktørene i liten grad tar opp temaet fordi det ikke oppleves å være et problem. Gode og støttende arbeidskulturer der de arbeider som sterke faglige team som gir lav belastning på den enkelte ansatte, kan for eksempel ha mindre behov for å forebygge belastninger.



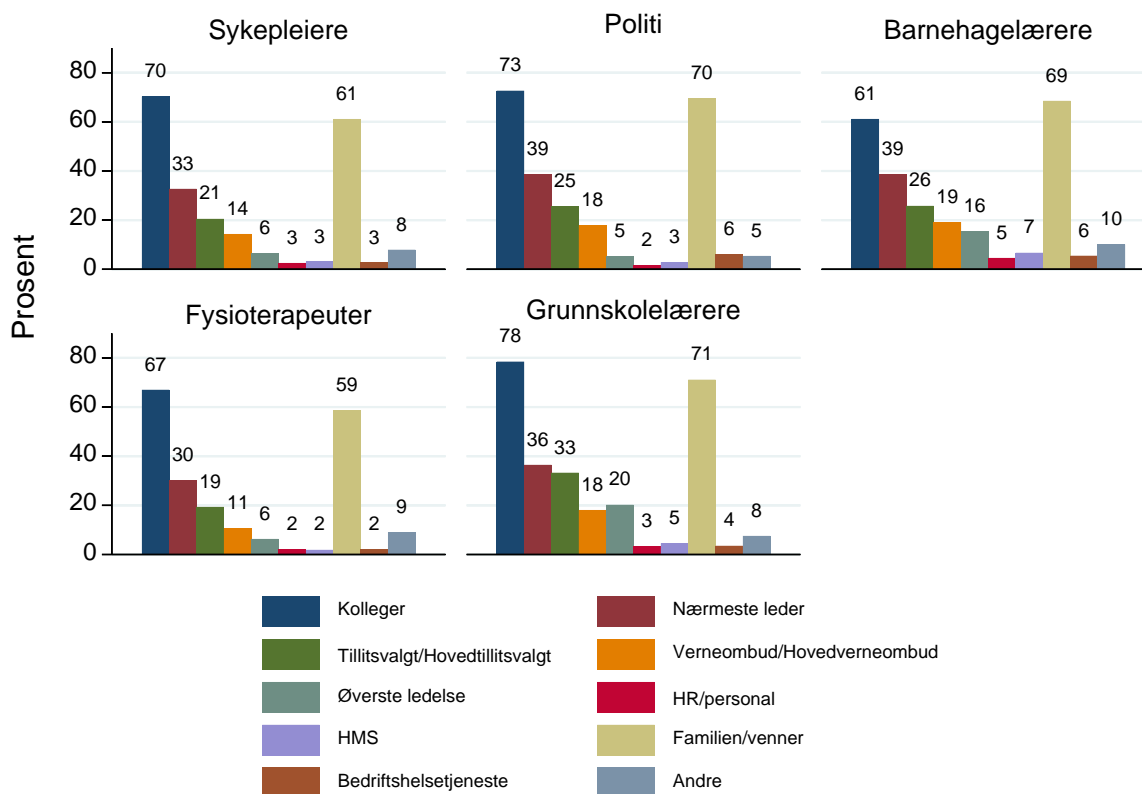
**Figur 5.13** Antall og prosent som har svart at ulike aktører i stor eller svært stor grad tar opp temaet emosjonelle krav for å forebygge belastninger på arbeidsplassene

Vi har også tatt med et spørsmål om hvilke ord og begreper de bruker når de snakker om de emosjonelle og relasjonelle sidene ved arbeidet sitt, og her har det kommet 2967 kommentarer. Dette krever grundigere analyser enn det vi kan gi her, men vi har en hypotese om at svarene vil kunne oppsummeres med «Givende, krevende, slitsom og utfordrende».

Tabell 5.12 viser at det er kolleger som er den viktigste støtten når belastning oppstår for flest i utvalget (70 prosent), dernest familien/venner (65 prosent), så nærmeste leder (35 prosent) og deretter tillitsvalgte (23 prosent) og verneombud (16 prosent). Som vist i figur 5.13 er det lite variasjon mellom yrkesgrupper. Det er få som oppgir at de opplever støtte fra HR/personal, HMS og BHT når slike belastninger oppstår, uavhengig av yrke. Øverste ledelse ser ut til å være mer involvert blant grunnskolelærerne og barnehagelærerne enn blant de andre yrkesgruppene.

**Tabell 5.12** Hvem som støtter når belastningen oppstår

	Totalt	I svært liten/liten grad	I stor/svært stor grad
Kolleger	5 302	5	70
Nærmeste leder	5 302	27	35
Tillitsvalgt/Hovedtillitsvalgt	5 288	35	23
Verneombud/Hovedverneombud	5 262	39	16
Øverste ledelse	5 261	61	9
HR/personal	5 247	59	3
HMS	5 240	53	4
Familien/venner	5 238	8	65
Bedriftshelsetjeneste	5 223	49	4
Andre	2 786	10	8



**Figur 5.14 Prosent som svarer at de ulike aktørene i stor eller svært stor grad støtter når belastningen oppstår**

Under «andre», nevnes blant annet Arbeidslivstelefonen<sup>7</sup>, Villa Sana via NSF, Rask psykisk helsehjelp, menigheten, fastlege, kjæreste, lederkolleger og prest.

### 5.6.3 Systemer eller rutiner for å håndtere krevende situasjoner/emosjonelle belastninger

Systemer eller rutiner for å håndtere krevende situasjoner/emosjonelle belastninger knyttet til kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker er tatt med i tabell 5.13. Det er halvparten som oppgir at de har systemer for å melde avvik (ifm. vanskelige situasjoner/hendelser) og 36 prosent som svarer at de tar en kort prat i etterkant av en hendelse/situasjon.

<sup>7</sup> [Arbeidslivstelefonen - Mental Helse](#)

**Tabell 5.13 Antall og 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**

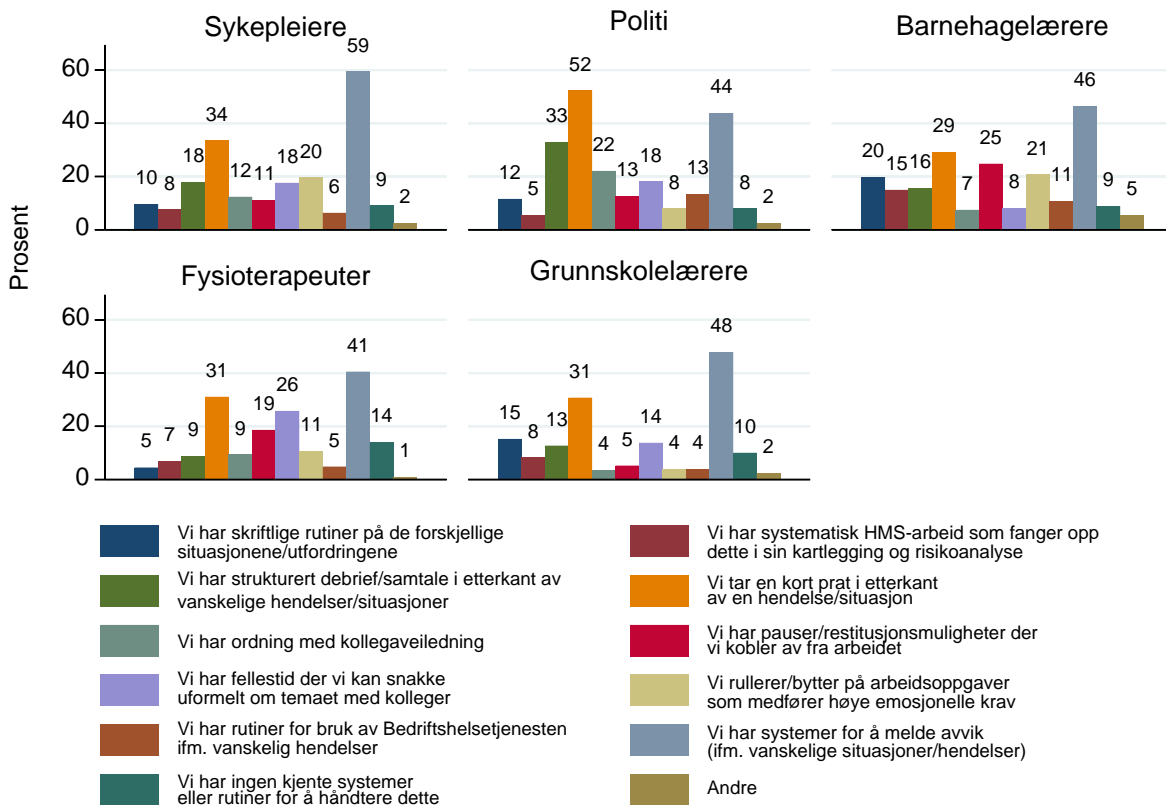
	Totalt	% I svært liten/liten grad	% I stor/svært stor grad
Vi har skriftlige rutiner på de forskjellige situasjonene/utfordringene	5 161	48	11
Vi har systematisk HMS-arbeid som fanger opp dette i sin kartlegging og risikoanalyse	5 157	50	8
Vi har strukturert debrief/samtale i etterkant av vanskelige hendelser/situasjoner	5 160	45	19
Vi tar en kort prat i etterkant av en hendelse/situasjon	5 160	24	36
Vi har ordning med kollegaveiledning	5 113	56	13
Vi har pauser/restitusjonsmuligheter der vi kobler av fra arbeidet	5 115	58	14
Vi har fellestid der vi kan snakke uformelt om temaet med kolleger	5 112	51	17
Vi rullerer/bytter på arbeidsoppgaver som medfører høye emosjonelle krav	5 114	46	14
Vi har rutiner for bruk av Bedriftshelsetjenesten ifm. vanskelig hendelser	5 060	51	8
Vi har systemer for å melde avvik (ifm. vanskelig situasjoner/hendelser)	5 069	15	50
Andre	2 229	5	3

Selv om det er de samme kategoriene som ligger høyt for alle yrkesgruppene i utvalget, er det også variasjon. Det er blant politi det ser ut til å være flest som tar en kort prat i etterkant av en hendelse/situasjon (52 prosent) og har strukturert debrief/samtale i etterkant av vanskelige hendelser/situasjoner (33 prosent), mens flest blant sykepleiere oppgir at de har systemer for å melde avvik (59 prosent).

Det er flest blant barnehagelærere som oppgir at de har pauser/ restitusjonsmuligheter der de kobler av fra arbeidet (25 prosent). Barnehagelærere og sykepleiere svarer noe oftere enn de andre at de rullerer/bytter på arbeidsoppgaver som medfører høye emosjonelle krav (20-21 prosent), mens flest fysioterapeuter svarer at de har fellestid der de kan snakke uformelt om temaet med kolleger (26 prosent).

Det er få som svarer at de i stor/svært stor grad har ordning med kollegaveiledning i utvalget (13 prosent), og andelen er høyest i politiet (22 prosent) og lavest blant grunnskolelærerne (4 prosent).

Det er kun 8 prosent som svarer at de i stor eller svært stor grad har rutiner for bruk av bedriftshelsetjenesten ifm. vanskelig hendelser (tabell 5.12), og andelen er høyest blant politi (13 prosent) og lavest blant grunnskolelærere (4 prosent), fysioterapeuter (5 prosent) og sykepleiere (6 prosent), jf. figur 5.15.



**Figur 5.15** Prosent som svarer at de i stor eller svært stor grad har ulike systemer eller rutiner

#### 5.6.4 Normer - slik er det hos oss

I tabell 5.14 vises det at 93 prosent svarer at de er helt enig eller enig i at hos de strekker de seg langt for pasienter/ elever/ barn/ publikum/ brukere. Dette kan derfor være kulturen på de fleste arbeidsplassene der disse yrkesgruppene arbeider. Det er også 76 prosent som er enig i påstanden om at hos de må de tåle å stå i de belastningene som kommer med arbeidet, det er en del av jobben, og at de bruker galgenhumor for å overleve/håndtere hverdagen. 74 prosent oppgir at hos dem, setter de de andre (pasienter/ elever/ barn/ publikum/ brukere) foran seg selv.



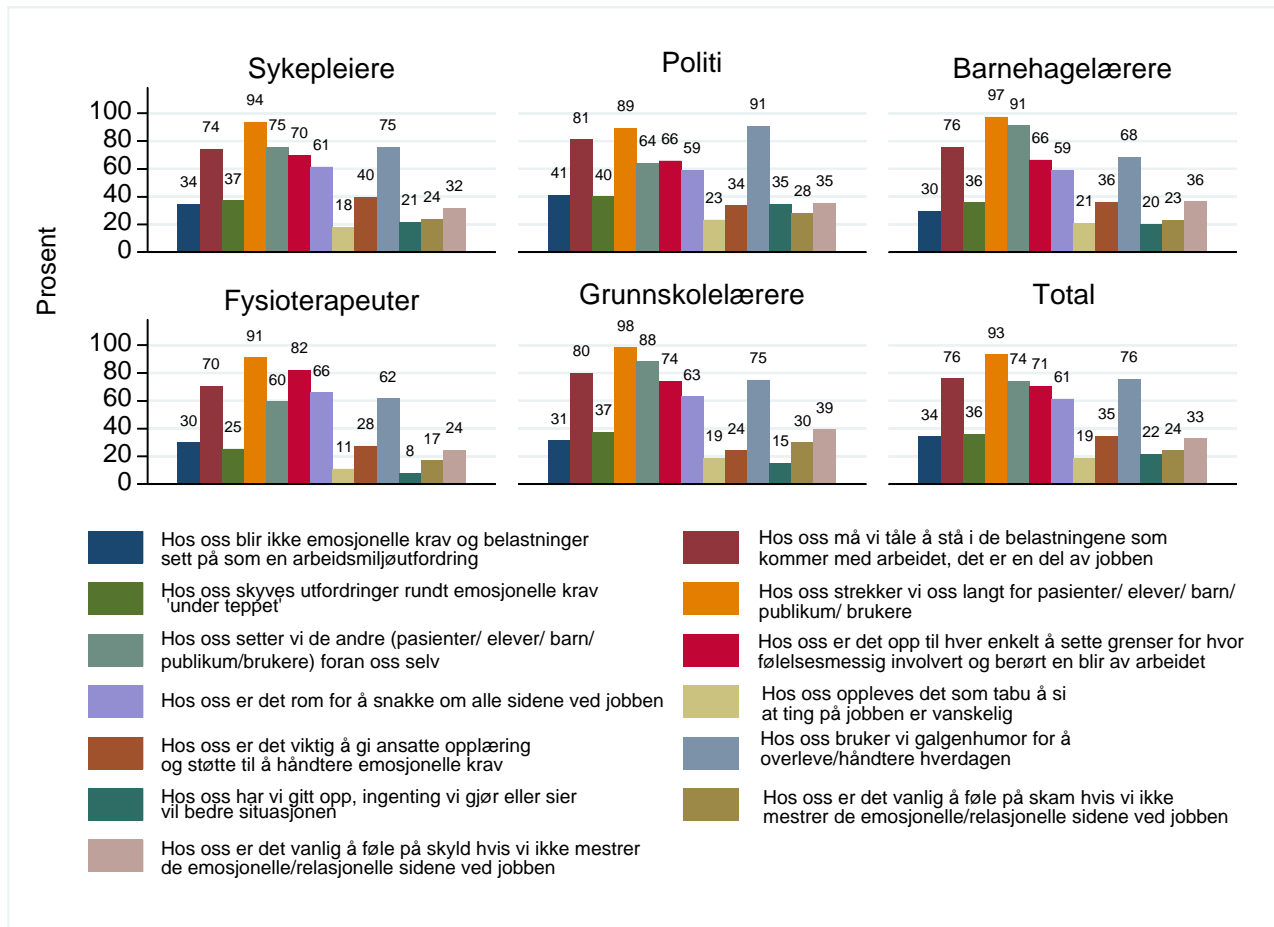
**Tabell 5.14 Antall og prosent som svarer på grad av enighet i om ulike påstander stemmer for deres arbeidsplass.**

	Totalt	% Helt uenig/ uenig	% Helt enig/ enig
Hos oss blir ikke emosjonelle krav og belastninger sett på som en arbeidsmiljøutfordring	4 765	36	34
Hos oss må vi tåle å stå i de belastningene som kommer med arbeidet, det er en del av jobben	4 764	12	76
Hos oss skyves utfordringer rundt emosjonelle krav «under teppet»	4 760	33	36
Hos oss strekker vi oss langt for pasienter/ elever/ barn/ publikum/ brukere	4 763	2	93
Hos oss setter vi de andre (pasienter/ elever/ barn/ publikum/ brukere) foran oss selv	4 747	6	74
Hos oss er det opp til hver enkelt å sette grenser for hvor følelsesmessig involvert og berørt en blir av arbeidet	4 745	11	71
Hos oss er det rom for å snakke om alle sidene ved jobben	4 746	15	61
Hos oss oppleves det som tabu å si at ting på jobben er vanskelig	4 750	61	19
Hos oss er det viktig å gi ansatte opplæring og støtte til å håndtere emosjonelle krav	4 734	32	35
Hos oss bruker vi galgenhumor for å overleve/håndtere hverdagen	4 735	5	76
Hos oss har vi gitt opp, ingenting vi gjør eller sier vil bedre situasjonen	4 727	54	22
Hos oss er det vanlig å føle på skam hvis vi ikke mestrer de emosjonelle/relasjonelle sidene ved jobben	4 724	47	24
Hos oss er det vanlig å føle på skyld hvis vi ikke mestrer de emosjonelle/relasjonelle sidene ved jobben	4 714	39	33
Annet	1 927	1	3

Figur 5.16 viser at det er flest blant politi som svarer at de bruker galgenhumor (91 prosent) og færrest blant fysioterapeuter (62 prosent). Hver tredje respondent svarer at hos de det vanlig å føle på skyld hvis de ikke mestrer de emosjonelle/relasjonelle sidene ved jobben. Andelen er høyest blant grunnskolelærerne (39 prosent) og lavest blant fysioterapeutene (24 prosent).

Totalt er det 22 prosent som svarer at hos de har de gitt opp, fordi det er ingenting de gjør eller sier som vil bedre situasjonen. Andelen er høyest blant politi (35 prosent) og lavest hos fysioterapeuter (8 prosent) og grunnskolelærere (15 prosent).

Det oppleves som tabu å si at ting på jobben er vanskelig for 19 prosent av respondentene, og andelen er høyest blant politi (23 prosent) og lavest blant fysioterapeuter (11 prosent).



Figur 5.16 Prosent som svarer at de er helt enig eller enig

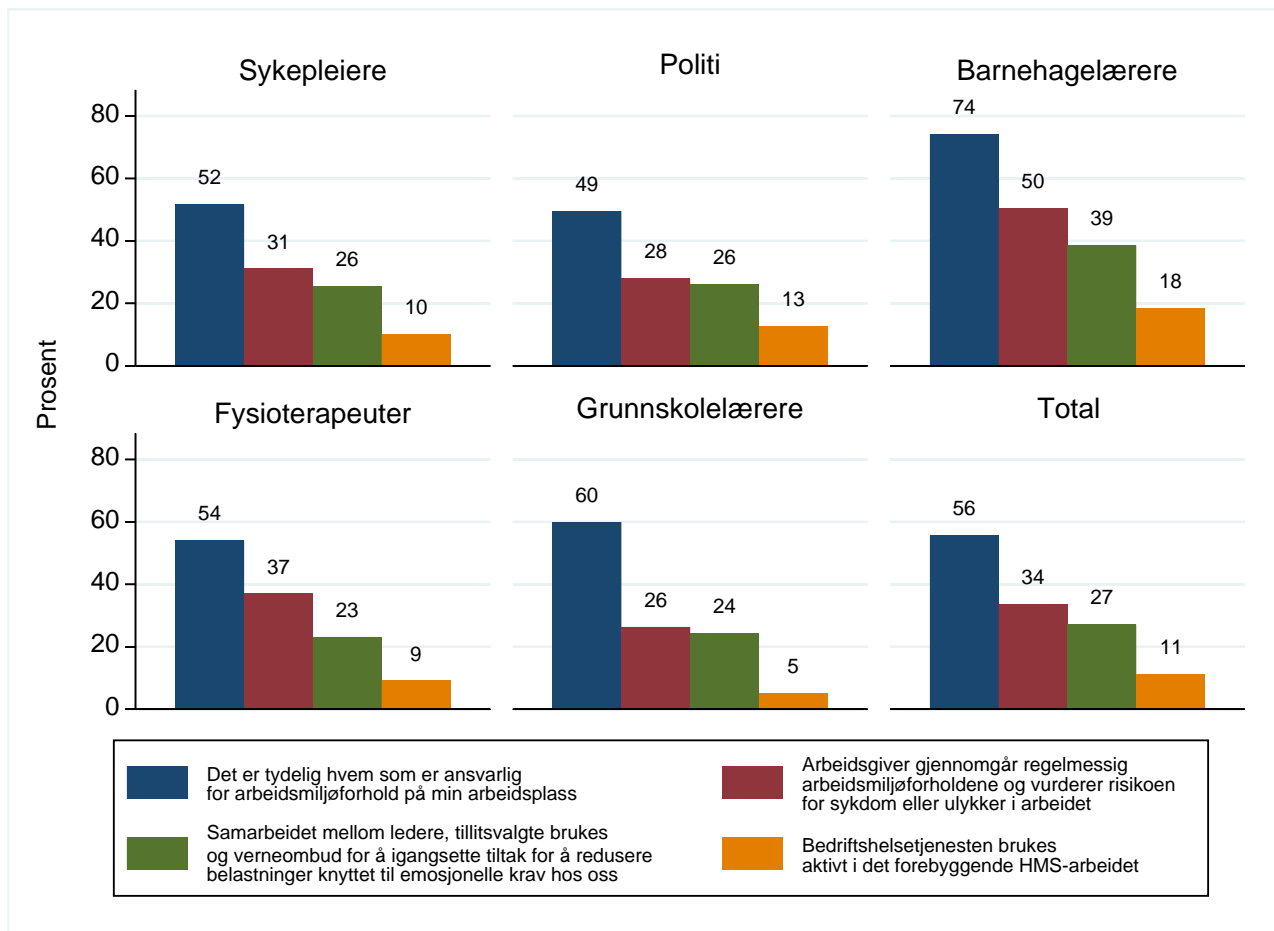
### 5.6.5 Forebyggende arbeid

Det er 56 prosent som svarer at det er tydelig hvem som er ansvarlig for arbeidsmiljøforhold på deres arbeidsplass, og 34 prosent svarer at arbeidsgiver regelmessig gjennomgår arbeidsmiljøforholdene og vurderer risikoen for sykdom eller ulykker i arbeidet. Det er 27 prosent som svarer at samarbeidet mellom ledere, tillitsvalgte og verneombud brukes for å igangsette tiltak for å redusere belastninger knyttet til emosjonelle krav på deres arbeidsplass, og 11 prosent at bedriftshelsetjenesten brukes aktivt i det forebyggende HMS-arbeidet.

**Tabell 5.15 Antall og prosent som svarer på hvordan det jobbes forebyggende med arbeidsmiljø og emosjonelle krav på arbeidsplassen**

	Ja	Nei	Vet ikke	Total	Prosent ja
Er det tydelig hvem som er ansvarlig for arbeidsmiljøforhold på din arbeidsplass?	2 770	1 728	485	4 983	56
Gjennomgår din arbeidsgiver regelmessig arbeidsmiljøforholdene og vurderer risikoen for sykdom eller ulykker i arbeidet?	1 674	1 875	1 433	4 982	34
Brukes samarbeidet mellom ledere, tillitsvalgte og verneombud for å igangsette tiltak for å redusere belastninger knyttet til emosjonelle krav hos dere?	1 349	1 772	1 858	4 979	27
Brukes bedriftshelsetjenesten aktivt i det forebyggende HMS-arbeidet?	560	2 442	1 965	4 967	11

Som vist i figur 5.15 er mønsteret ganske likt mellom de ulike yrkesgruppene, men det er flest barnehagelærere (74 prosent) og færrest blant politi (49 prosent) som svarer at det er tydelig hvem som er ansvarlig for arbeidsmiljøforhold på din arbeidsplass. Det er også 50 prosent av barnehagelærerne som svarer at arbeidsgiver gjennomgår regelmessig arbeidsmiljøforholdene og vurderer risikoen for sykdom eller ulykker i arbeidet, mens andelen i grunnskolen er 26 prosent og i politiet 28 prosent. Det er færrest blant grunnskolelærerne som svarer at BHT brukes aktivt i det forebyggende HMS-arbeidet (5 prosent) og flest blant barnehagelærere (18 prosent).



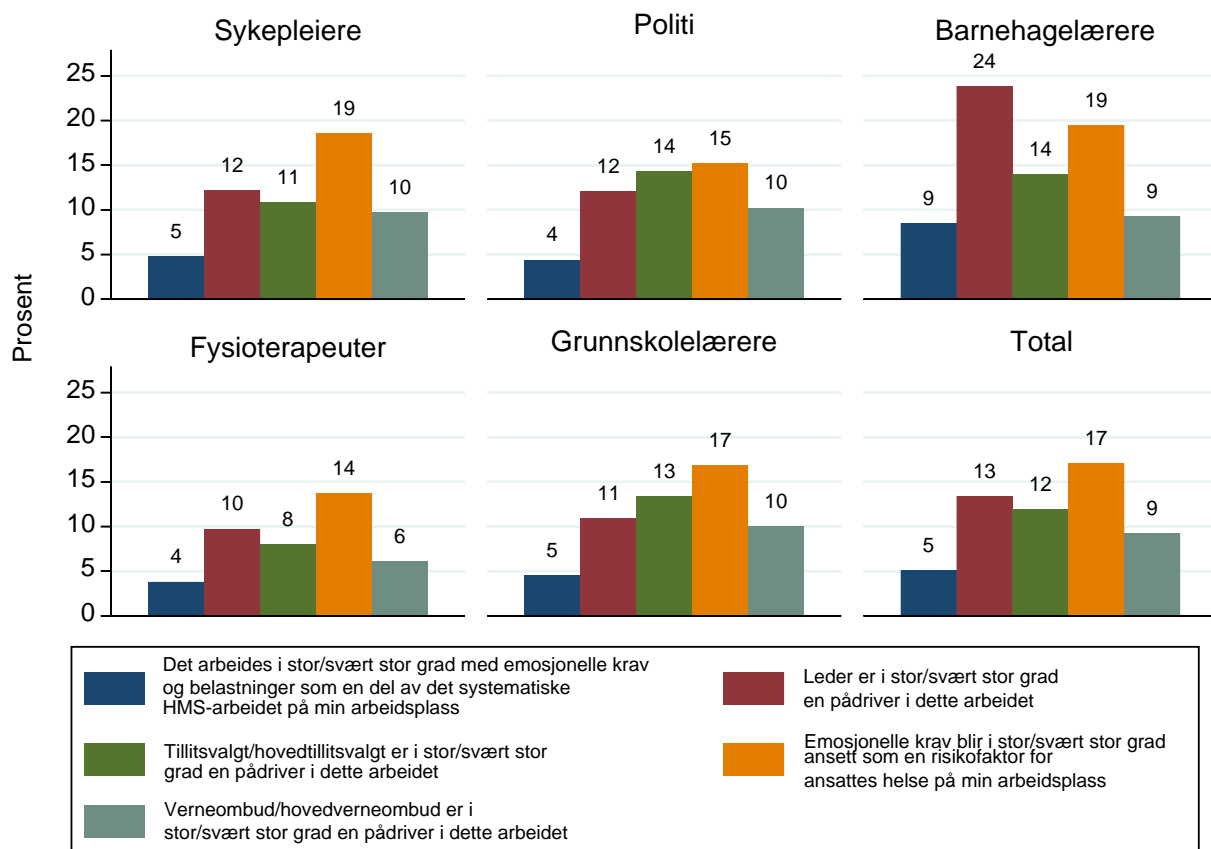
**Figur 5.17 Prosent som svarer bekreftende, yrkesgrupper.**

I tabell 5.16 kommer det frem at kun 5 prosent 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. Andelen er litt høyere blant barnehagelærere enn blant de andre av disse yrkesgruppene (9 prosent), se figur 5.18. Det er 13 prosent totalt i utvalget som svarer at leder i stor eller svært stor grad er en pådriver, og andelen er høyest blant barnehagelærere (24 prosent). Det er 12 prosent som svarer at tillitsvalgte i stor eller svært stor grad er en pådriver, og det er ingen systematiske forskjeller mellom yrkesgruppene. Det er 9 prosent som svarer at verneombud i stor/svært stor grad er en pådriver, og det er heller ikke her systematiske forskjeller mellom yrkesgruppene.

17 prosent oppgir at emosjonelle krav i stor eller svært stor grad blir ansett som en risikofaktor for ansattes helse på deres arbeidsplass. Og variasjonen mellom yrkesgruppene er 14-19 prosent, så det er ingen som skiller seg ut.

**Tabell 5.16** Antall og prosent som svarer på hvordan det jobbes med krav og belastninger i HMS, pådrivere og vurdering av emosjonelle krav som risikofaktor

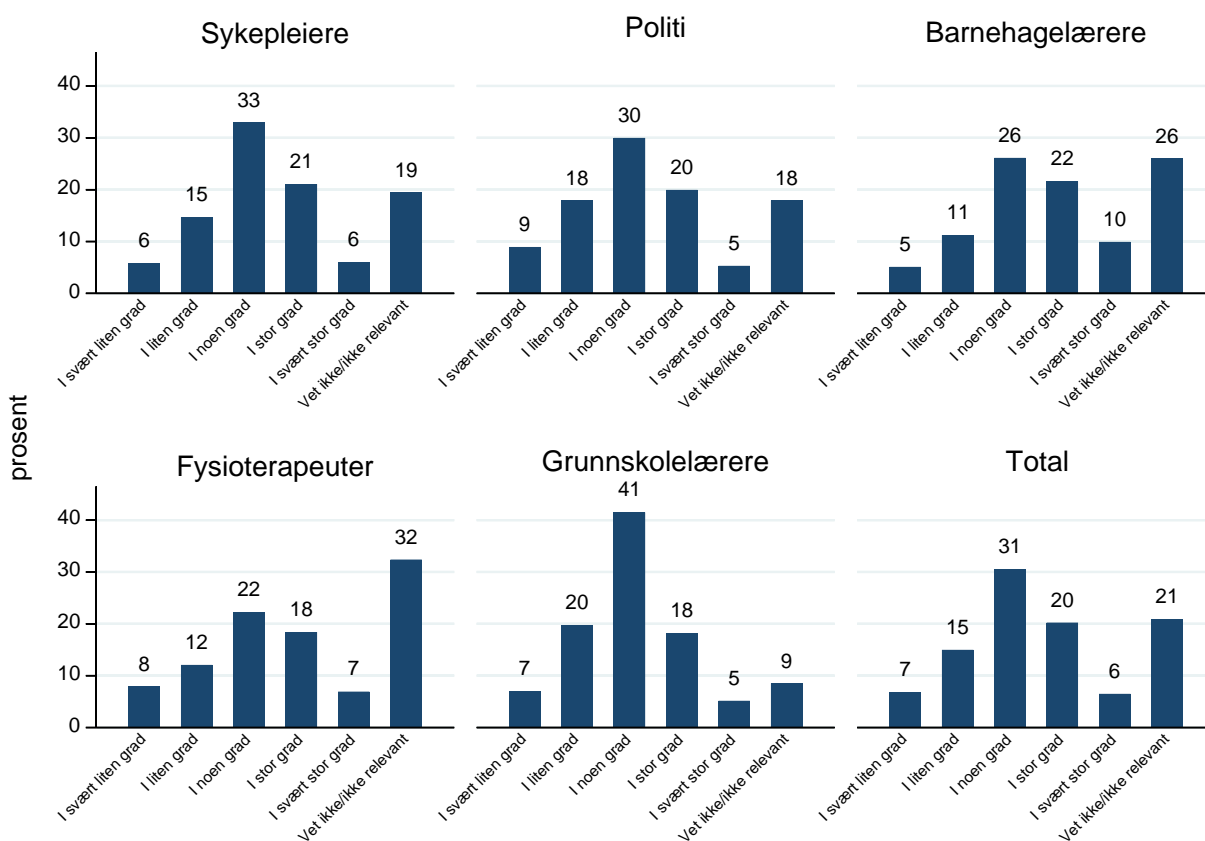
	Antal I svar	% I svært liten/liten grad	% I stor/svært stor grad
I hvilken grad jobbes det med emosjonelle krav og belastninger som en del av det systematiske HMS-arbeidet på din arbeidsplass?	4910	47	5
I hvilken grad er leder en pådriver i dette arbeidet?	4912	39	13
I hvilken grad er tillitsvalgt/hovedtillitsvalgt en pådriver i dette arbeidet?	4910	35	12
I hvilken grad blir emosjonelle krav ansett som en risikofaktor for ansattes helse på din arbeidsplass?	4869	45	17
I hvilken grad er verneombud/hovedverneombud en pådriver i dette arbeidet?	4870	39	9



**Figur 5.18** Prosent som svarer i stor/svært stor grad

Som vist i figur 5.19 er det 22 prosent som svarer at arbeidsplassen forebygger hendelser med vold og trusler i svært liten eller i liten grad. Her er det også vanskelig å tolke hva de mener med vet ikke/ikke relevant, men det kan være at det aldri har vært noen situasjoner med vold og trusler på arbeidsplassen. Det kan også være at de ikke vet hva som gjøres for å forebygge slike hendelser.

Det er ikke så store forskjeller mellom yrkesgruppene i svarfordelingen, men det er flest blant grunnskolelærere og politi som svarer i liten eller svært liten grad (27 prosent).



**Figur 5.19** Prosent etter i hvilken grad de opplever at arbeidsplassen forebygger hendelser med vold og trusler

### 5.6.6 Kunnskap om relasjonelle og emosjonelle krav

Det er 7 prosent som oppgir at de i stor eller svært stor grad gjennom utdanningen/praksis ble tilstrekkelig forberedt på de emosjonelle kravene i yrket, 79 prosent mener det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger i utdanningen, og 72 prosent mener det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger på egen arbeidsplass.

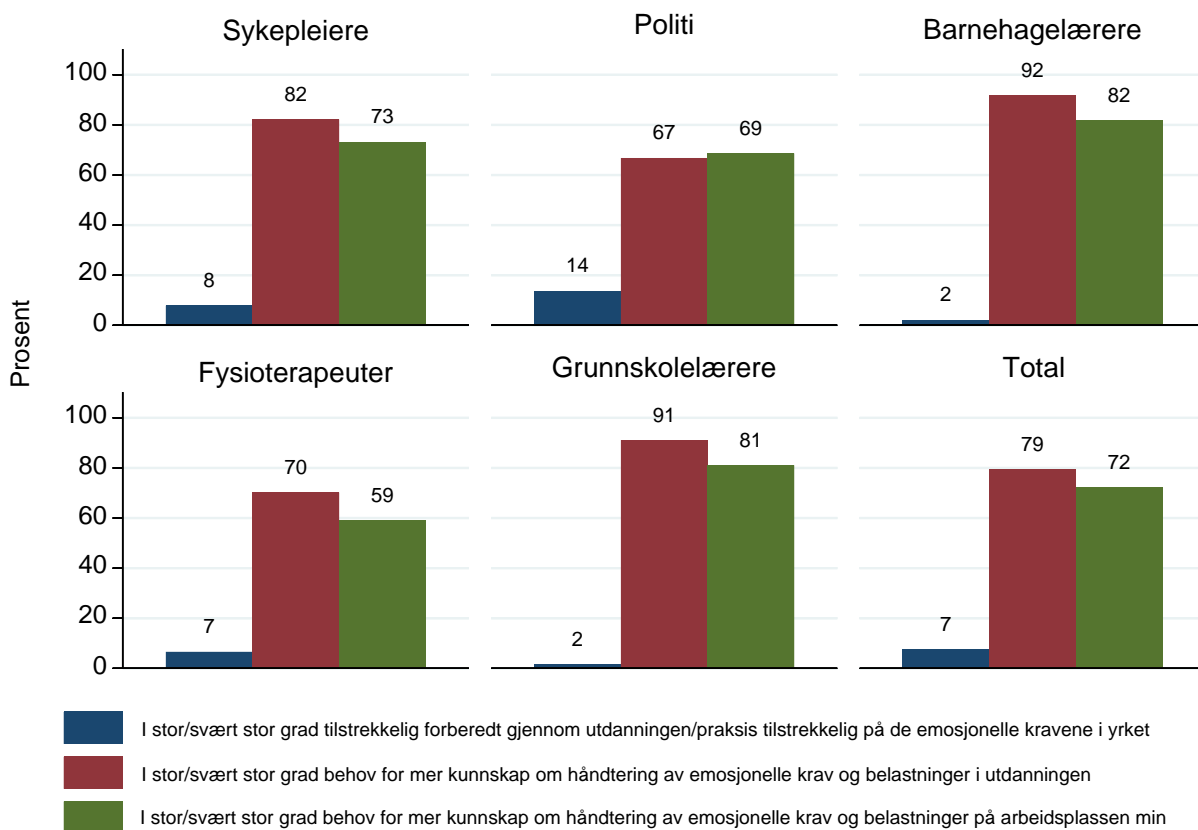
**Tabell 5.17 Antall og prosent som svarer på grad om forberedelse i utdanningen sin på emosjonelle krav og behov for mer kunnskap**

	Totalt	I svært liten/ liten grad	I stor/svært stor grad
I hvilken grad ble du gjennom utdanningen/praksis tilstrekkelig forberedt på de emosjonelle kravene i yrket ditt?	4 712	64	7
I hvilken grad mener du det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger i din utdanning?	4 712	2	79
I hvilken grad mener du det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger på arbeidsplassen din?	4 709	4	72

Det er flest blant politi som svarer at de gjennom utdanningen/praksis ble tilstrekkelig forberedt på de emosjonelle kravene i yrket (14 prosent), og lavest blant barnehagelærere og grunnskolelærere (2 prosent).

Det er høyest andel som svarer at det i stor grad er behov for mer kunnskap om emosjonelle krav og belastninger i utdanningen blant barnehagelærere (92 prosent) og grunnskolelærere (91 prosent), og lavest, men fortsatt høyt, blant politi (67 prosent).





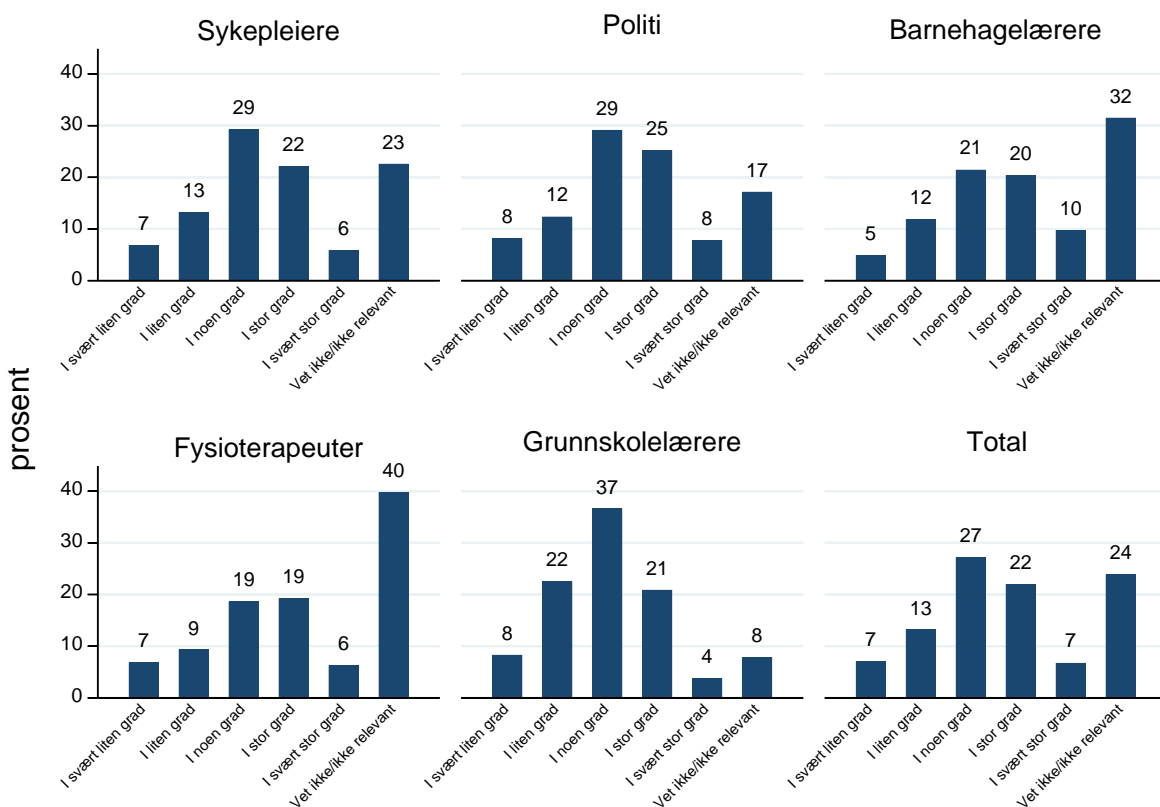
**Figur 5.20** Prosent av utvalget som svarer i stor eller i svært stor grad

### 5.6.7 Håndtering av hendelser med vold og trusler

Det er 20 prosent av utvalget som svarer at arbeidsplassen i liten eller svært liten grad har en god håndtering av hendelser med vold og trusler, se figur 5.21. Det er flest blant grunnskolelærerne som svarer slik (30 prosent).

Det er vanskelig å avgjøre hvordan vet ikke/ikke relevant skal tolkes, og det er behov for å utforske og utvikle bedre spørsmål knyttet til håndtering av hendelser med vold og trusler.

Sannsynligvis er det også variasjon i hvordan voldelige situasjoner i jobben håndteres i forhold til trusler om vold, som kan mottas på ulike måter. Det er sannsynligvis de som har vært utsatt for vold og trusler som best kan svare på spørsmålene om hvordan situasjonen ble håndtert på arbeidsplassen, men da vet vi ikke om de svarer for voldssituasjoner som er godt håndtert eller om det er trusler som er godt håndtert, eller om begge deler ble godt håndtert.



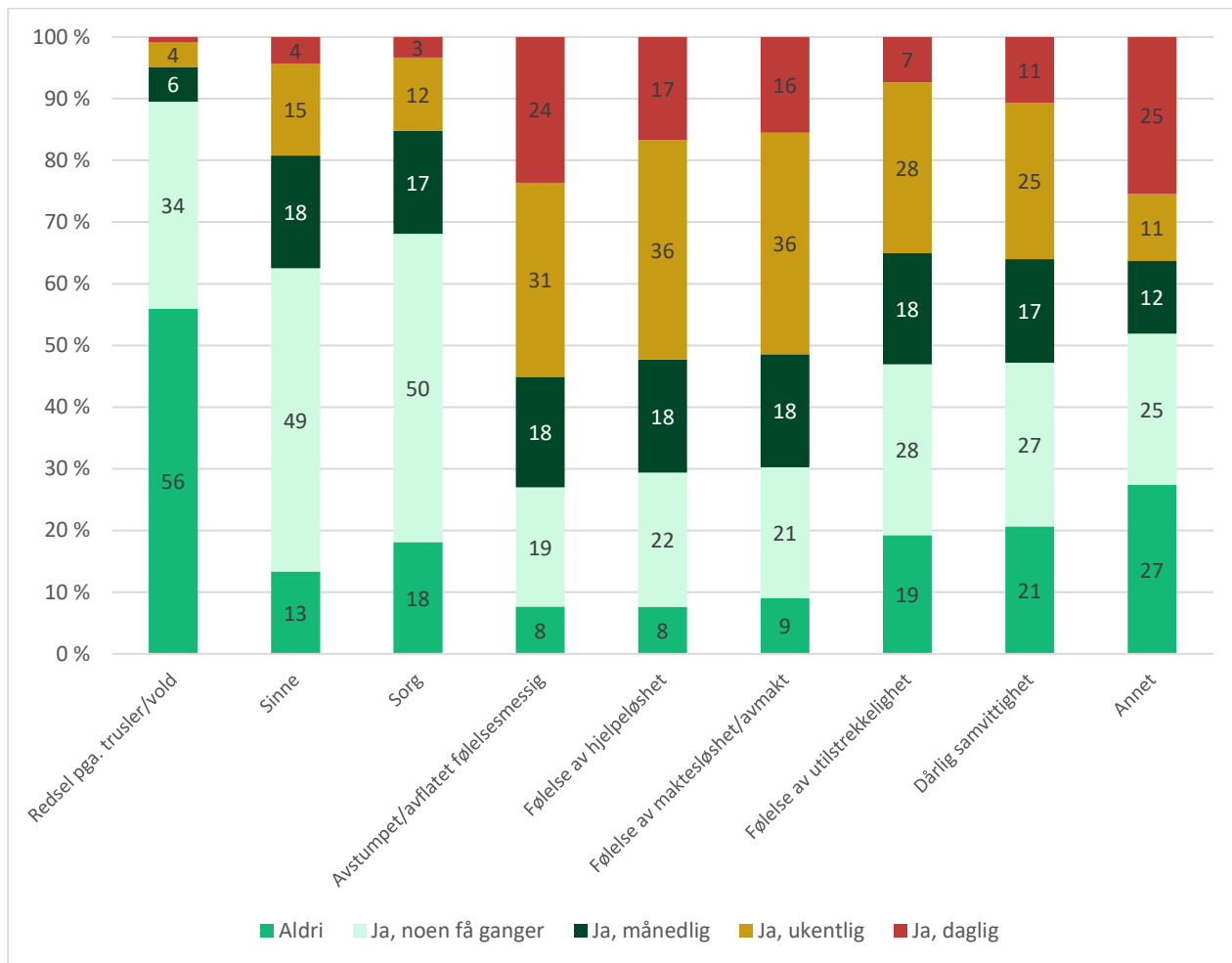
**Figur 5.21** Prosent etter i hvilken grad de opplever at arbeidsplassen har en god håndtering av hendelser med vold og trusler

## 5.7 Egen vurdering av konsekvenser og status på ulike opplevelser i arbeidssituasjonen

### 5.7.1 Opplevelser som følge av krevende situasjoner og hendelser i arbeidet

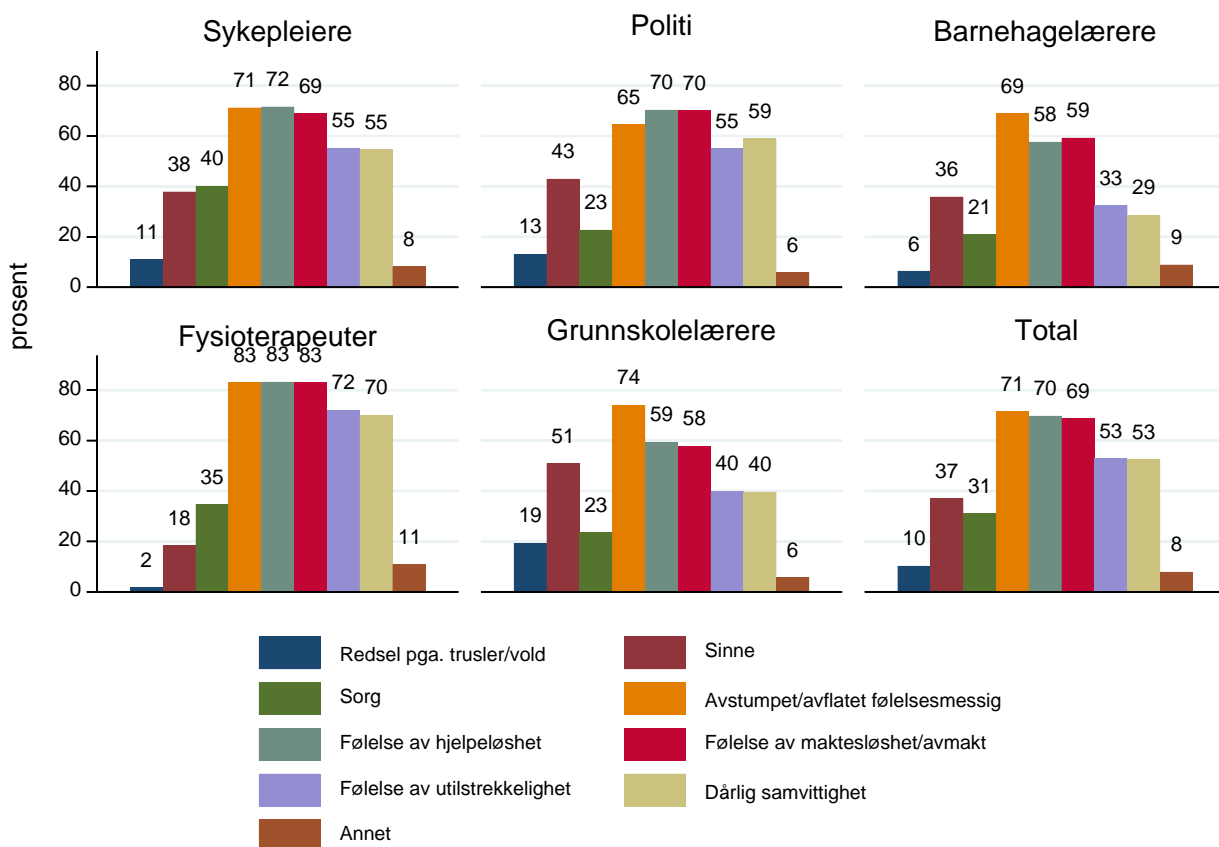
Ledeteksten til disse spørsmålene er: «Disse spørsmålene handler om jobbsituasjonen din de siste 12 månedene. Har du opplevd noe av dette som følge av krevende situasjoner eller hendelser i arbeidet ditt?»

Som vist i figur 5.22 er det 56 prosent av utvalget som oppgir at de ikke har vært redd pga. trusler/vold de siste 12 månedene, mens 34 prosent har opplevd det noen få ganger. Det er 10 prosent som har opplevd dette månedlig eller oftere. Mange flere har opplevd sinne (37 prosent) og sorg (32 prosent). Totalt oppgir 73 prosent at de månedlig eller oftere har opplevd at de er avstumpet eller avflatet. Nesten like mange rapporterer om en følelse av hjelpeløshet (71 prosent) og følelse av maktesløshet/avmakt (70 prosent) månedlig eller oftere.



**Figur 5.22 Prosent etter hvor ofte de opplever krevende situasjoner eller hendelser.**

Som vist i figur 5.23, er bildet ganske likt for de fem yrkesgruppen, og det er for eksempel flest sykepleiere og fysioterapeuter som månedlig eller oftere føler sorg. Flest fysioterapeuter oppgir at de månedlig eller oftere føler seg avflatet følelsesmessig, har følelse av hjelpeløshet, avmakt, utilstrekkelighet og dårlig samvittighet.



**Figur 5.23 Prosent som opplever det månedlig eller oftere.**

Mange har svart «Annet» og 269 personer har skrevet inn hva dette er, og her nevnes blant annet oppgitthet, skam, energiløshet, fortvilelse, frustrasjon, håpløshet og indre uro.

### 5.7.2 Fravær fra arbeid på grunn av emosjonelle krav

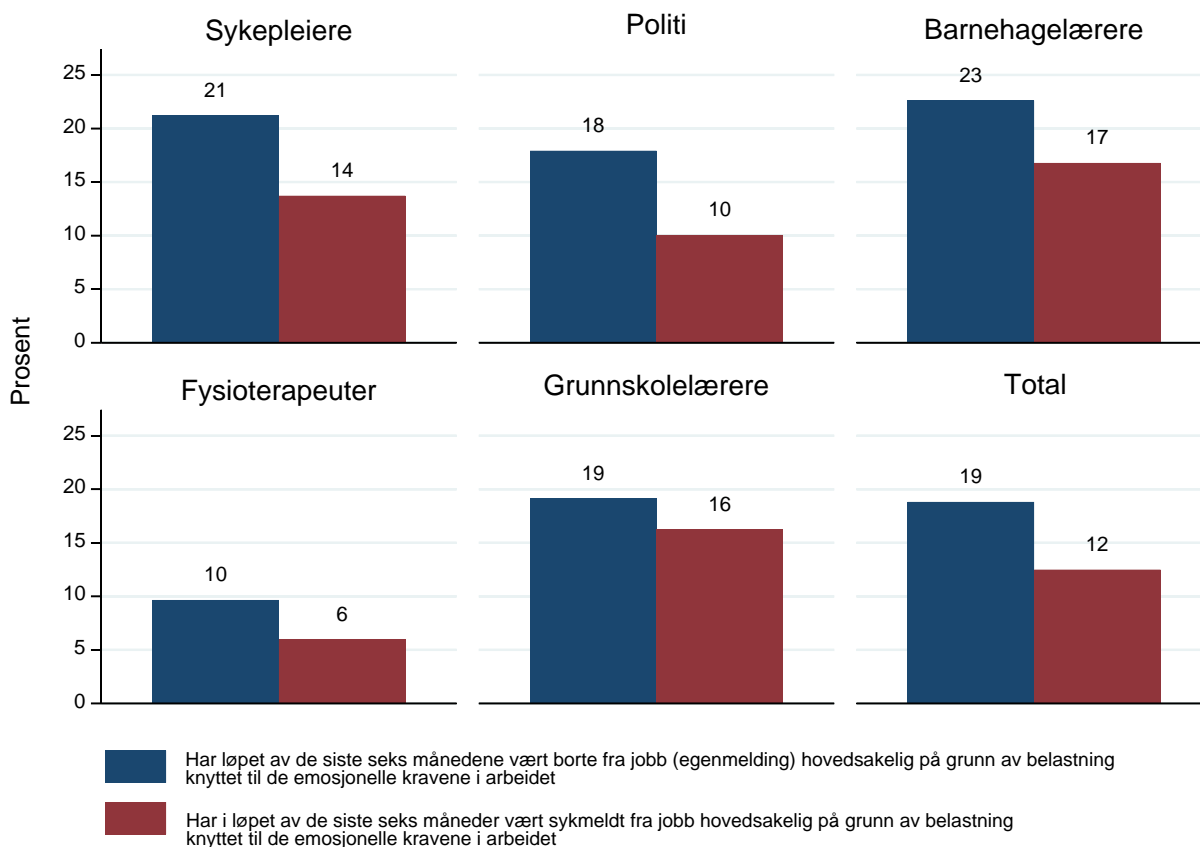
Det er 19 prosent som oppgir at de har hatt egenmelding som følge av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet i løpet av de siste seks månedene. Det er 12 prosent som oppgir at de har vært sykmeldt hovedsakelig på grunn av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet.

**Tabell 5.18 Prosent av utvalget som svarer på om de i løpet av de siste seks månedene har vært borte fra jobb med egenmelding eller sykmelding**

	Ja	Nei	Usikker	Total	Antall
Har du i løpet av de siste seks måneder vært borte fra jobb (egenmelding) hovedsakelig på grunn av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet ditt?	19	76	5	100	4 686
Har du i løpet av de siste seks måneder vært sykmeldt fra jobb hovedsakelig på grunn av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet ditt?	12	84	3	100	4 689

Det er flest barnehagelærere som oppgir å ha hatt egenmelding på grunn av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet (23 prosent), og færrest blant fysioterapeuter (10 prosent), se figur 5.24. Andelen er mellom 18 og 21 prosent for de andre yrkesgruppene.

For sykmeldinger, er det 17 prosent av barnehagelærerne og 6 prosent av fysioterapeutene svarer at de har hatt sykmelding hovedsakelig på grunn av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet. Det er mellom 10 prosent (politi) og 16 prosent (grunnskolelærere) som svarer at de har vært sykmeldt hovedsakelig på grunn av emosjonelle krav.



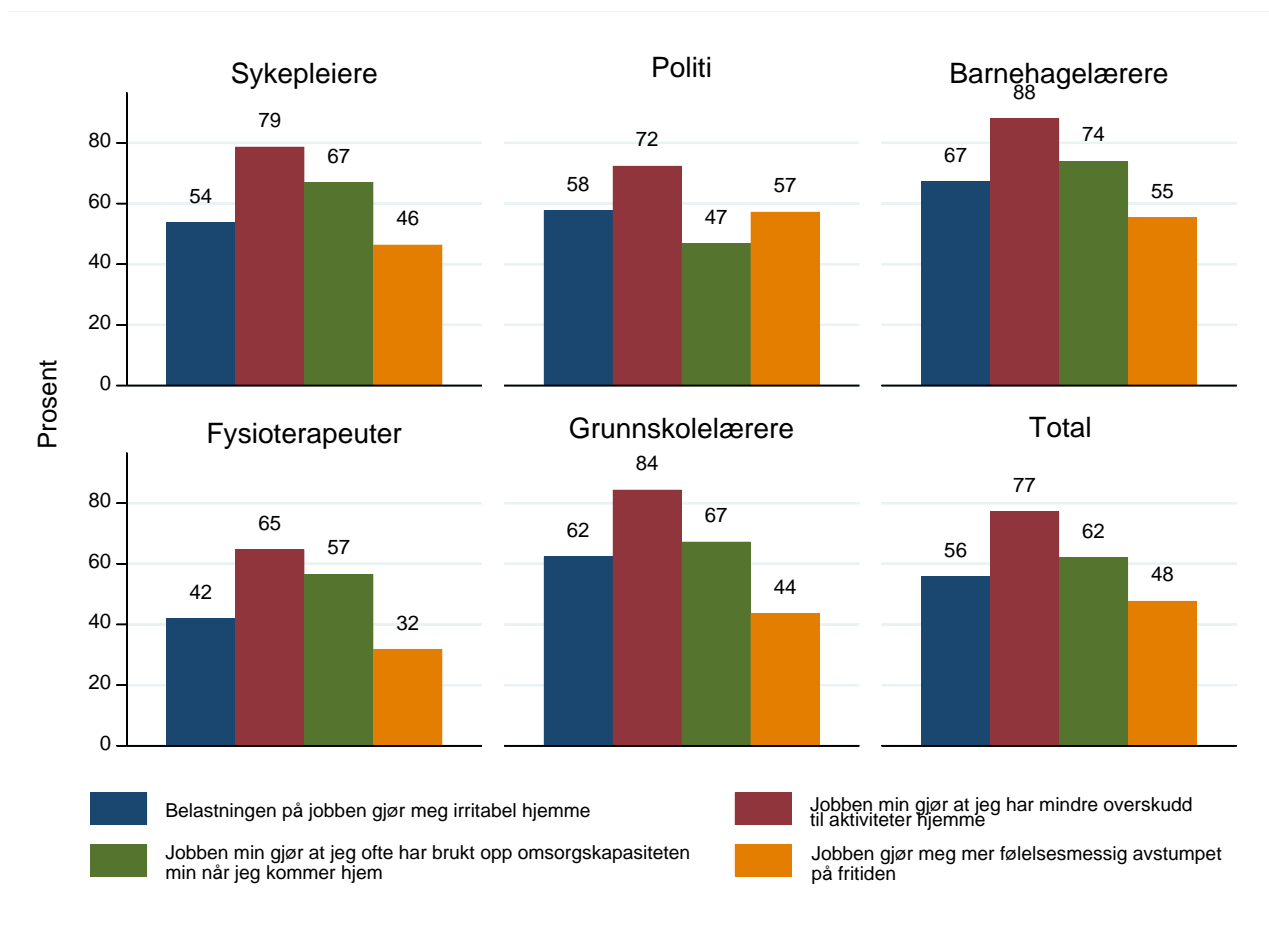
**Figur 5.24** Prosent av utvalget som svarer at de i løpet av de siste seks månedene har vært borte fra jobb med egenmelding eller sykmelding

### 5.7.3 Hvordan jobben påvirker fritiden

Det er 56 prosent av utvalget som oppgir at belastningen på jobben gjør de irritable hjemme, og andelen er høyest blant barnehagelærerne (67 prosent) og blant grunnskolelærerne (62 prosent), se figur 5.25. Men andelen er også høy for politi (58 prosent), sykepleiere (54 prosent) og blant fysioterapeuter (42 prosent). Det er også flest barnehagelærere og grunnskolelærere som opplever at jobben gjør at de har mindre overskudd til aktiviteter hjemme, og at de har brukt opp omsorgskapasiteten sin på jobb, men andelen er høy også for de andre yrkesgruppene. Det er flest blant politi som svarer at jobben gjør de mer følelsesmessig avstumpet på fritiden (57 prosent), men andelen er høy også blant de andre yrkesgruppene (32-55 prosent).

**Tabell 5.19 Prosent av utvalget som vurderer påstander om hvordan jobben påvirker fritiden.**

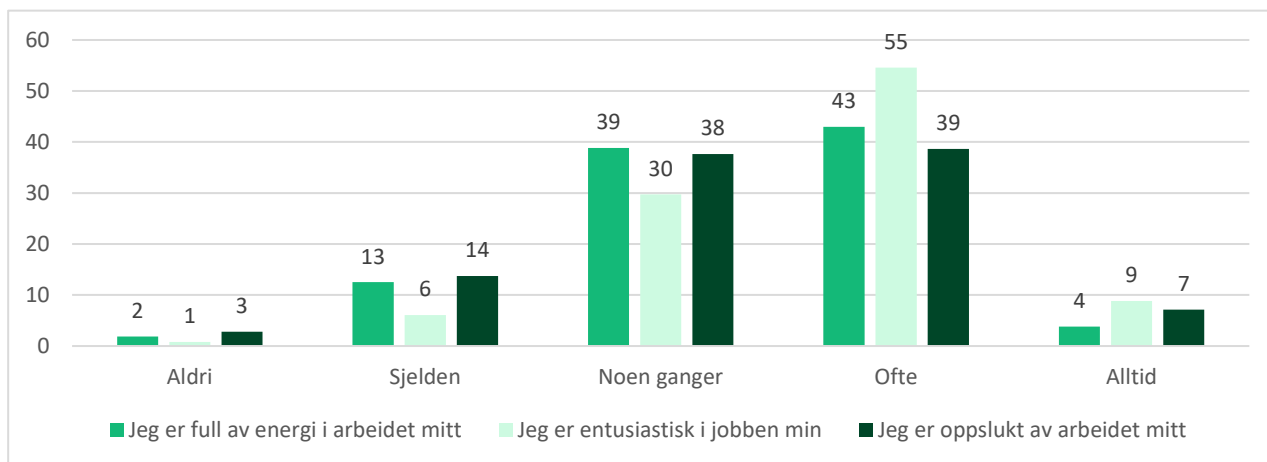
	Totalt	% Helt uenig/uenig	% Helt enig/enig
Belastningen på jobben gjør meg irritable hjemme	4 683	23	56
Jobben min gjør at jeg har mindre overskudd til aktiviteter hjemme	4 684	11	77
Jobben min gjør at jeg ofte har "brukt opp" omsorgskapasiteten min når jeg kommer hjem	4 685	21	62
Jobben gjør meg mer følelsesmessig avstumpet på fritiden	4 683	32	48



**Figur 5.25 Prosent helt enig/enig i påstander**

### 5.7.4 Jobbengasjement

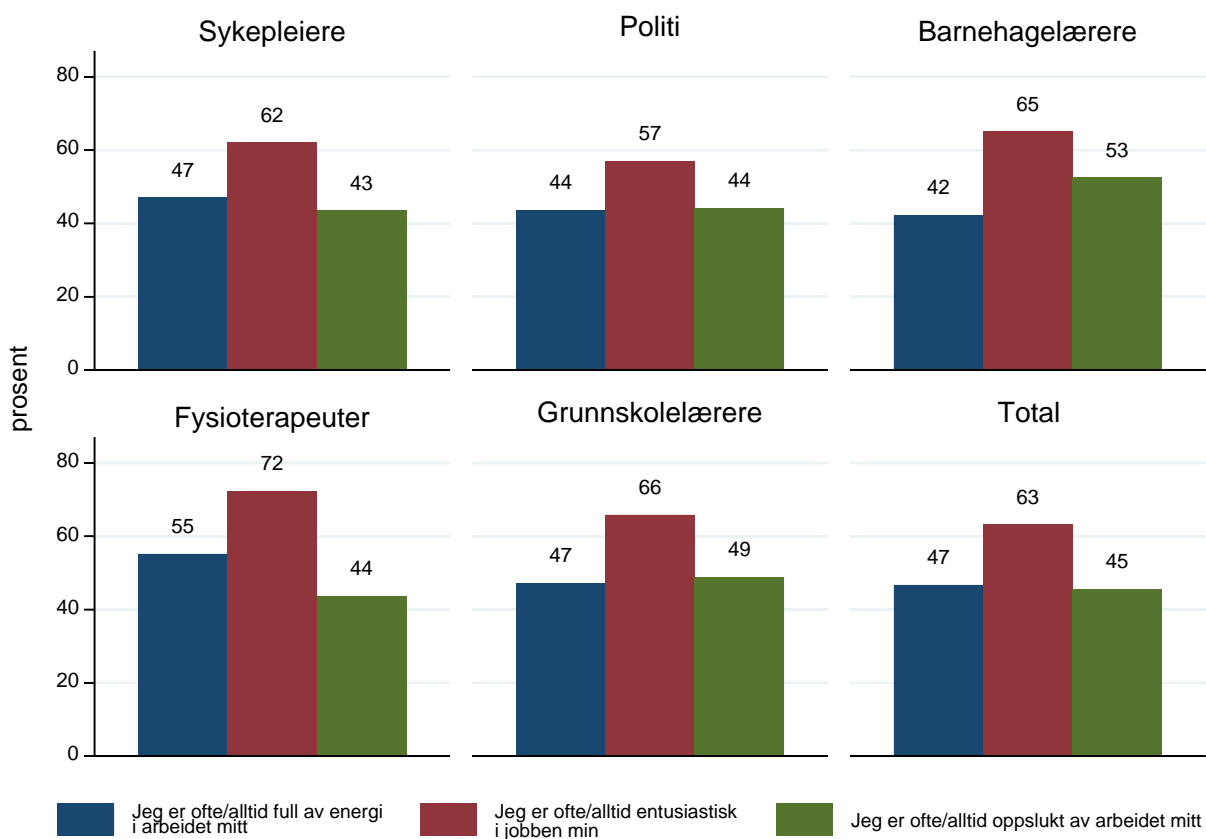
Jobbengasjement kan beskrives som "en positiv følelsesmessig tilstand av arbeidsrelatert velvære, karakterisert av høy energi, entusiasme og innsatsvilje, samt evne til å være dypt konsentrert og oppslukt av jobben". De aller fleste svarer at de ofte eller noen ganger har slike opplevelser. Det er særlig mange (55 prosent) som svarer de ofte er entusiastisk i jobben sin, mens 43 prosent ofte er full av energi i arbeidet og 39 prosent svarer at de ofte er oppslukt av arbeidet sitt. Det er sterk korrelasjon mellom svarene på påstandene, særlig mellom det å være full av energi og det å være entusiastisk. Det betyr at det er mange som svarer det samme på disse to spørsmålene.



**Figur 5.26 Prosent som svarer på hvor ofte de opplever jobbengasjement**

Det er noen flere blant barnehagelærere som ofte eller alltid blir oppslukt i arbeidet sitt, og noen flere fysioterapeuter som ofte eller alltid er entusiastisk i jobben sin, men mønsteret er likt mellom yrkesgruppene, se figur 5.27.





Figur 5.27 Prosent som svarer på hvor ofte de ofte eller alltid har det slik

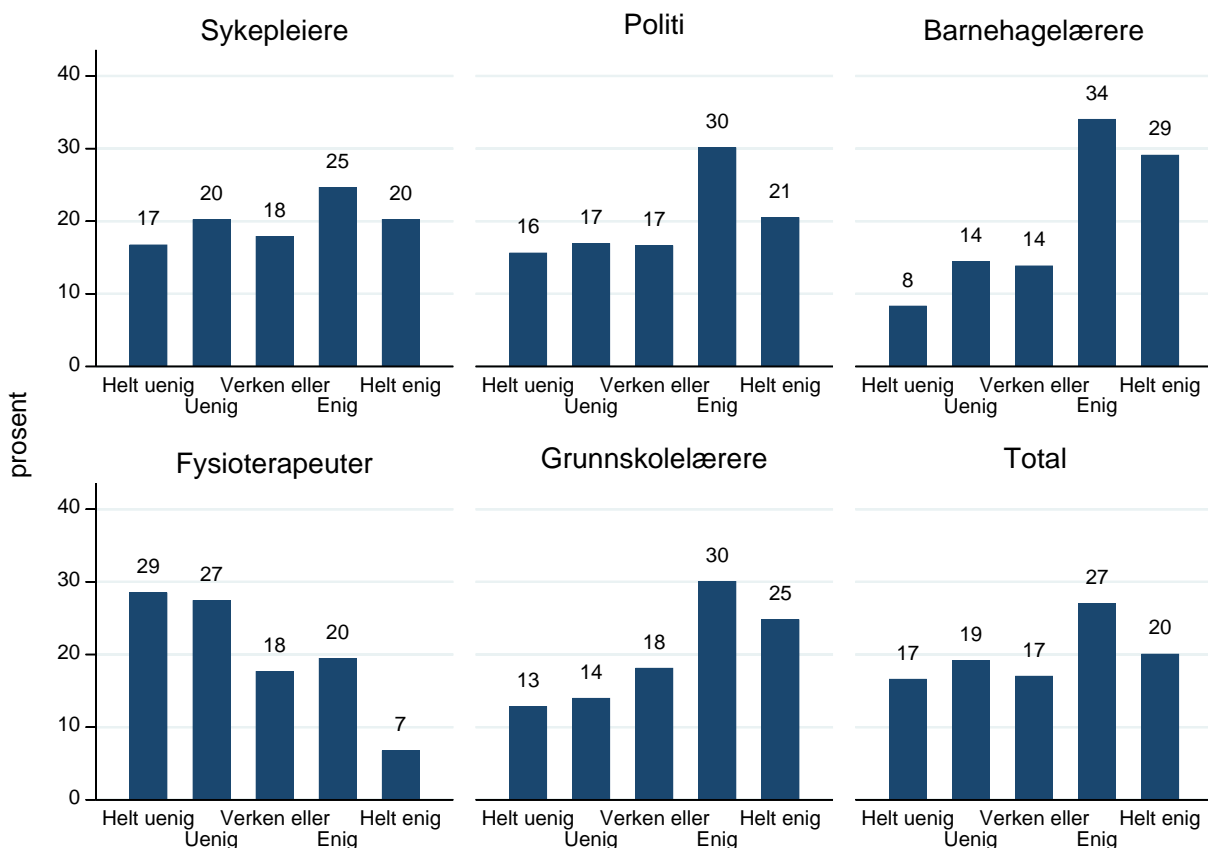
### 5.7.5 Turnoverintensjon

#### Tanker om å slutte i jobben

Det er 47 prosent som er enig eller helt enig i at de ofte tenker å slutte i nåværende jobb, og andelen er høyest for barnehagelærere (63 prosent) og blant grunnskolelærere (55 prosent). Andelen blant politi er 51 prosent og blant sykepleiere 45 prosent. Blant fysioterapeuter er andelen 27 prosent.

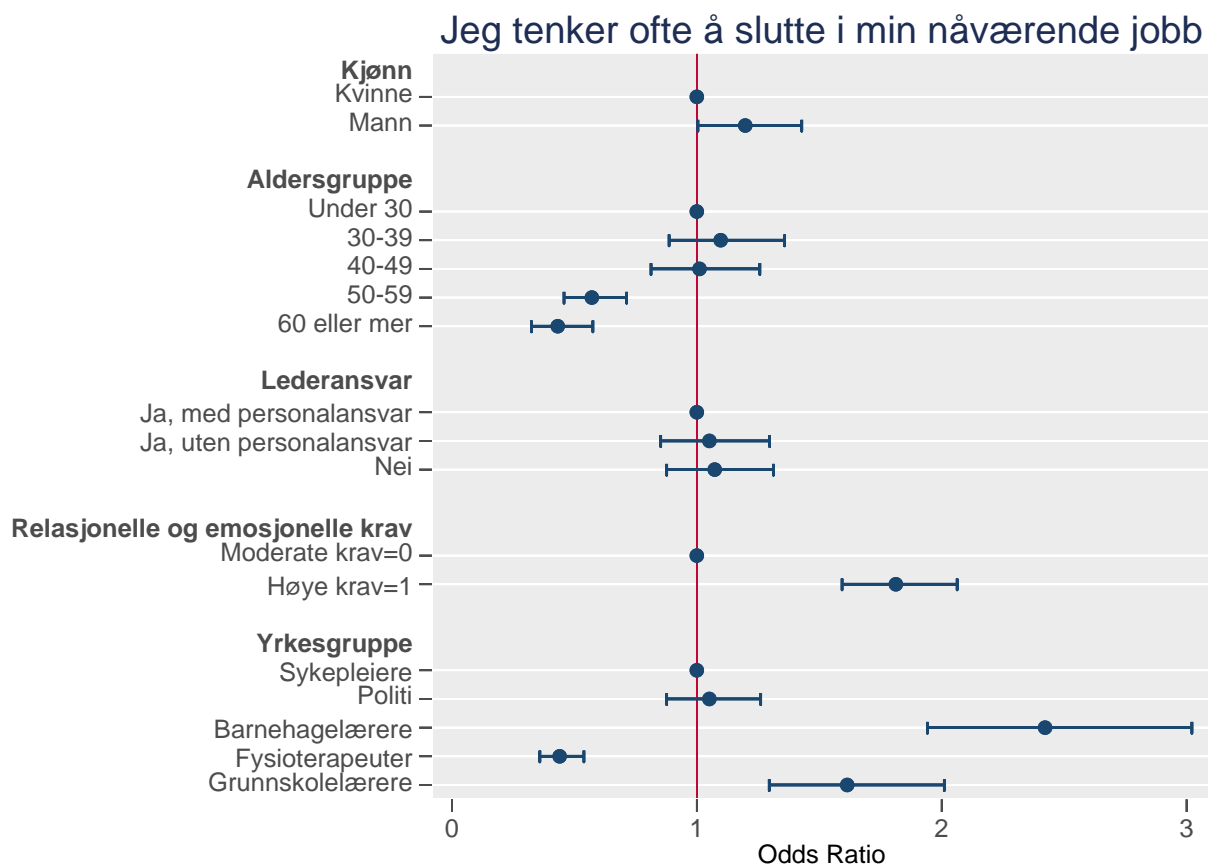
Tabell 5.20 Antall og prosent som tar stilling til følgende påstand: Jeg tenker ofte å slutte i min nåværende jobb

	Antall	Prosent
Helt uenig	761	16
Uenig	875	19
Verken eller	780	17
Enig	1 236	27
Helt enig	919	20
Vet ikke/ikke relevant	58	1
Total	4 629	100



**Figur 5.28 Prosent etter grad av enighet i følgende påstand: Jeg tenker ofte å slutte i min nåværende jobb**

Vi ser videre på de som oppgir at de er enig eller helt enig. Som vist i figur 5.29 har menn svakt signifikant høyere sannsynlighet for å ofte tenke på å slutte i sin nåværende jobb [OR=1,19, p=0.045]. Når det gjelder aldersgrupper, er det ingen systematiske forskjeller mellom de tre laveste aldersgruppene, mens de over 50 år har systematisk lavere odds for å ofte tenke å slutte i nåværende jobb. Det er ingen systematiske forskjeller mellom de med og uten lederansvar. Vi har beregnet gjennomsnittsverdier av de fire variablene som er vist i tabell 5.3 og inkludert denne i analysen. For å lettere tolke sammenhengen, har vi dikotomisert variabelen slik at de som har over 3,75 i gjennomsnitt er definert som å ha høye krav. Dette er bare en første enkel tilnærming. Høye relasjonelle og emosjonelle er korrelert med å i større grad svare at de ofte tenker å slutte i nåværende jobb. Det er ingen systematiske forskjeller mellom sykepleiere og politi når vi kontrollerer for kjønn, alder og hvorvidt de har lederansvar. Men vi finner at barnehagelærere særlig, men også grunnskolelærere, har høyere odds for å ofte tenke å slutte i nåværende jobb, mens fysioterapeutene har betydelig lavere odds for å ofte tenke på å slutte i nåværende jobb.



**Figur 5.29** Resultat fra binær logistisk regresjon av at de er enig eller helt enig i påstanden, Odds Ratio (OR), 95% konfidensintervall.

### Valg av yrke

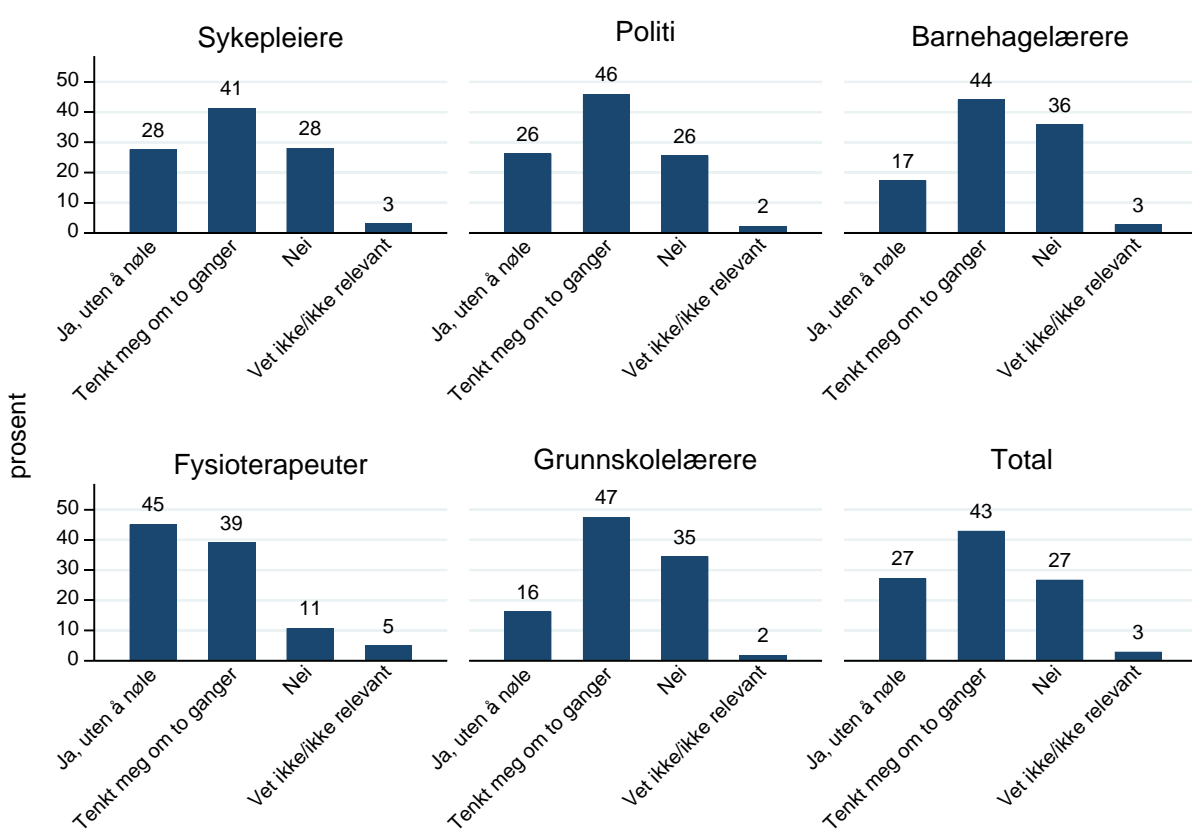
Det er 27 prosent som ville valgt det yrke de har i dag om de visste det de nå vet om jobben sin, se tabell 5.21. Andelen er lavest blant grunnskolelærere (16 prosent) og barnehagelærere (17 prosent) og høyest blant fysioterapeuter (45 prosent), se figur 5.30. Andelen er 26 prosent blant politi og 28 prosent blant sykepleiere. Dette er sannsynligvis de som er mest fornøyd i yrket sitt.

De som svarer at de ville tenkt seg om to ganger (43 prosent) er kanskje mer usikre på yrkesvalget sitt, og her er andelen høyest blant grunnskolelærere (47 prosent) og politi (46 prosent). Andelen er høy også for de andre yrkesgruppene (39-41 prosent).

De som svarer nei, er kanskje de som er nærmest til å lete etter ny jobb (27 prosent). Andelen er høyest blant barnehagelærere (36 prosent) og blant grunnskolelærere (35 prosent), men den er også høy blant sykepleiere (28 prosent) og politi (26 prosent). Det er 11 prosent av fysioterapeutene som svarer at de ikke ville valgt dette yrket i dag.

**Tabell 5.21 Antall og prosent som svarer på spørsmålet: Gitt det du nå vet om jobben din, ville du valgt dette yrket i dag?**

	Antall	Prosent
Ja, uten å nøle	1 276	27
Tenkt meg om to ganger	2 015	43
Nei	1 256	27
Vet ikke/ikke relevant	139	3
Total	4 686	100



**Figur 5.30 Prosent som svarer på om de ville valgt dette yrket i dag**

### 5.7.6 Hvordan de har hatt det de siste 4 ukene

I dette utvalget er det 43 prosent som oppgir at de hele tiden eller en stor del av tiden føler seg utslitt og andelen er høyest blant barnehagelærere (59 prosent), se figur 5.31. Også 45 prosent av sykepleierne og grunnskolelærerne føler seg utslitt, og andelen er 37 prosent blant politi og 26 prosent blant fysioterapeuter.

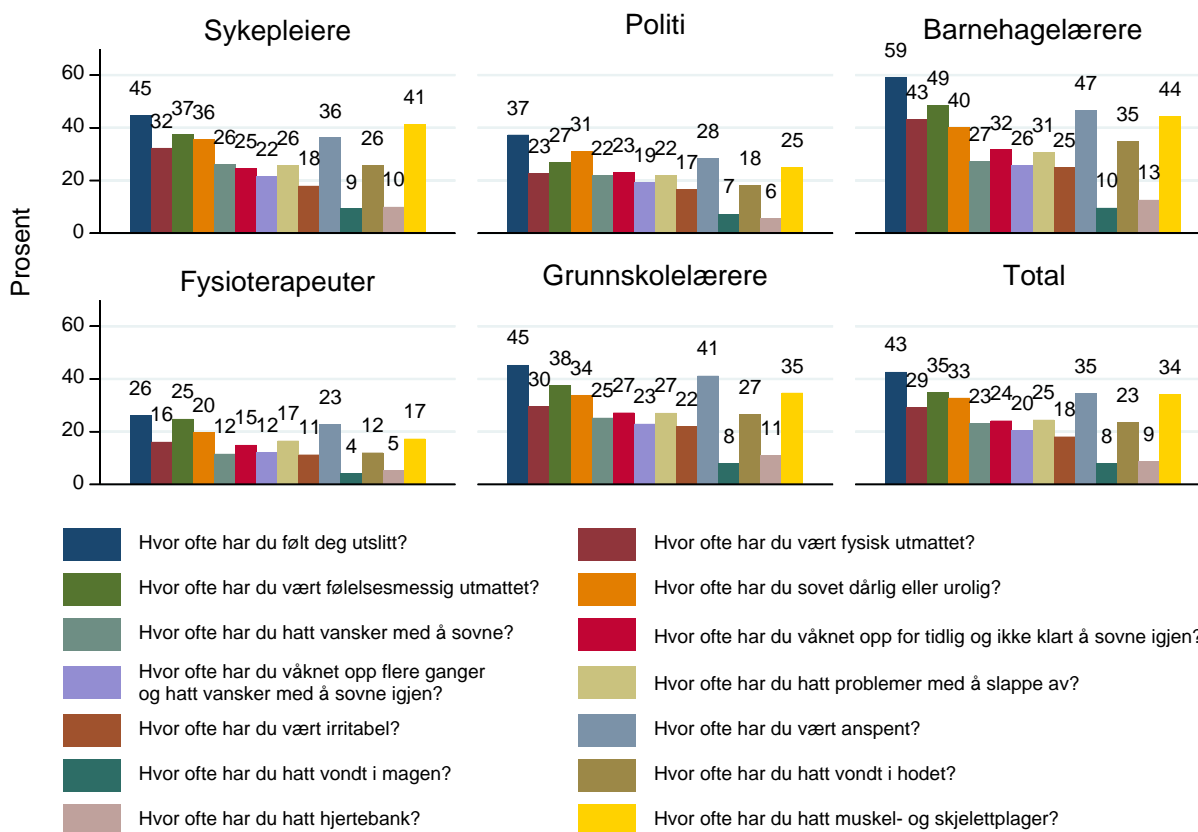
Nesten halvparten av barnehagelærerne (49 prosent) oppgir at de hele tiden eller en stor del av tiden er følelsesmessig utmattet. Andelen blant grunnskolelærere er 38 prosent og blant sykepleiere 37 prosent, og dette gjelder 27 prosent blant politi og hver fjerde fysioterapeut i utvalget.

Muskel- og skjelettplager er mest utbredt blant barnehagelærere (44 prosent) og sykepleiere (41 prosent), men andelen er høy også blant grunnskolelærerne (35 prosent) og politi (25 prosent).

Søvnproblemer ser ut til å være særlig prevalent blant barnehagelærere (27-32 prosent), grunnskolelærere (25-27 prosent) og sykepleiere (25-26 prosent). Politi ligger også høyt (22-23 prosent), mens fysioterapeuter ligger litt lavere (12-15 prosent).

**Tabell 5.22 Antall og prosent som svarer på hvor ofte de har hatt ulike tilstander**

Hvor ofte har du:	Totalt	En liten del av tiden/ikke i det hele tatt	Hele tiden/en stor del av tiden
følt deg utslitt?	4 685	25	43
vært fysisk utmattet?	4 684	39	29
vært følelsesmessig utmattet?	4 680	34	35
sovet dårlig eller urolig?	4 679	39	33
hatt vansker med å sovne?	4 678	53	23
våknet opp for tidlig og ikke klart å sovne igjen?	4 678	53	24
våknet opp flere ganger og hatt vansker med å sovne igjen?	4 679	57	20
hatt problemer med å slappe av?	4 672	46	25
vært irritabel?	4 674	46	18
vært anspent?	4 672	35	35
hatt vondt i magen?	4 673	76	8
hatt vondt i hodet?	4 675	51	23
hatt hjertebank?	4 673	71	9
hatt muskel- og skjelettplager?	4 670	45	34



Figur 5.31 Prosent som svarer at de hele tiden eller en stor del av tiden har hatt det slik.

### 5.7.7 Eksponering for mobbing, uønsket seksuell oppmerksomhet, trusler om vold og fysisk vold

Totalt er det 13 prosent av utvalget som er eksponert for mobbing, 9 prosent for uønsket seksuell oppmerksomhet, 28 prosent for trusler om vold, 18 prosent har blitt utsatt for fysisk vold og 7 prosent oppgir at de har blitt utsatt for digitale trusler, mobbing og/eller trakassering. De aller fleste har blitt utsatt for dette noen få ganger, se figur 5.32.

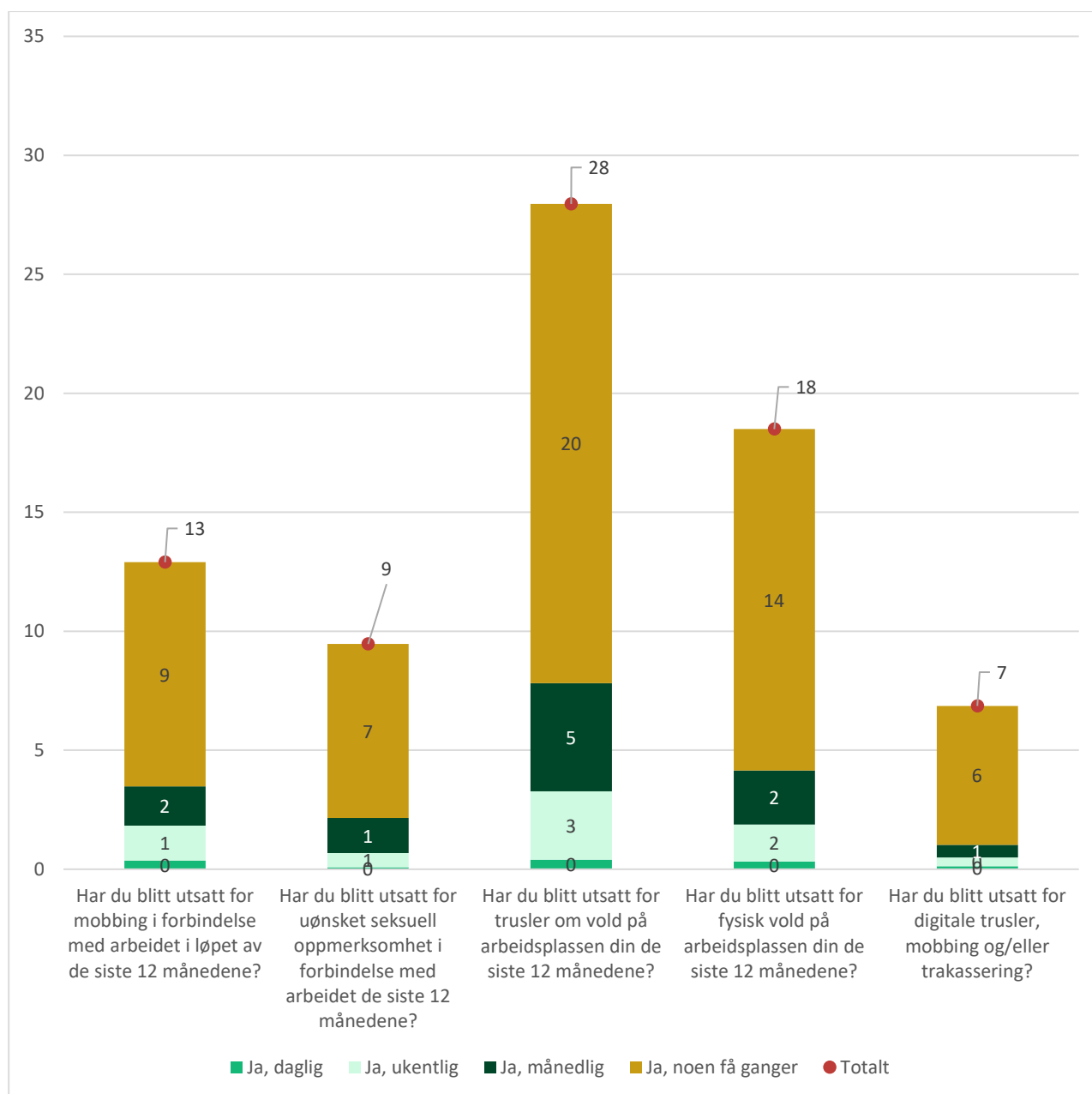
Det er politi (41 prosent) og grunnskolelærere (38 prosent) som er mest eksponert om trusler om vold på arbeidsplassen siste 12 måneder, se figur 5.33. Men det er også høy andel blant sykepleiere (33 prosent). 11 prosent av barnehagelærerne og 5 prosent av fysioterapeutene har vært eksponert for trusler om vold de siste 12 månedene.

Det er hele 33 prosent av grunnskolelærerne i utvalget som har vært eksponert for fysisk vold de siste 12 månedene, mens andelen blant politi er 25 prosent. Det er også 22 prosent av barnehagelærerne og 17 prosent av sykepleierne som har vært utsatt for fysisk vold på arbeidsplassen.

Sykepleierne i utvalget har vært mest utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet i forbindelse med arbeidet de siste 12 månedene (17 prosent), mens prevalensen for fysioterapeuter er 6 prosent og for politi og grunnskolelærere er 5 prosent. Det er 1 prosent blant barnehagelærerne som har vært utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet.

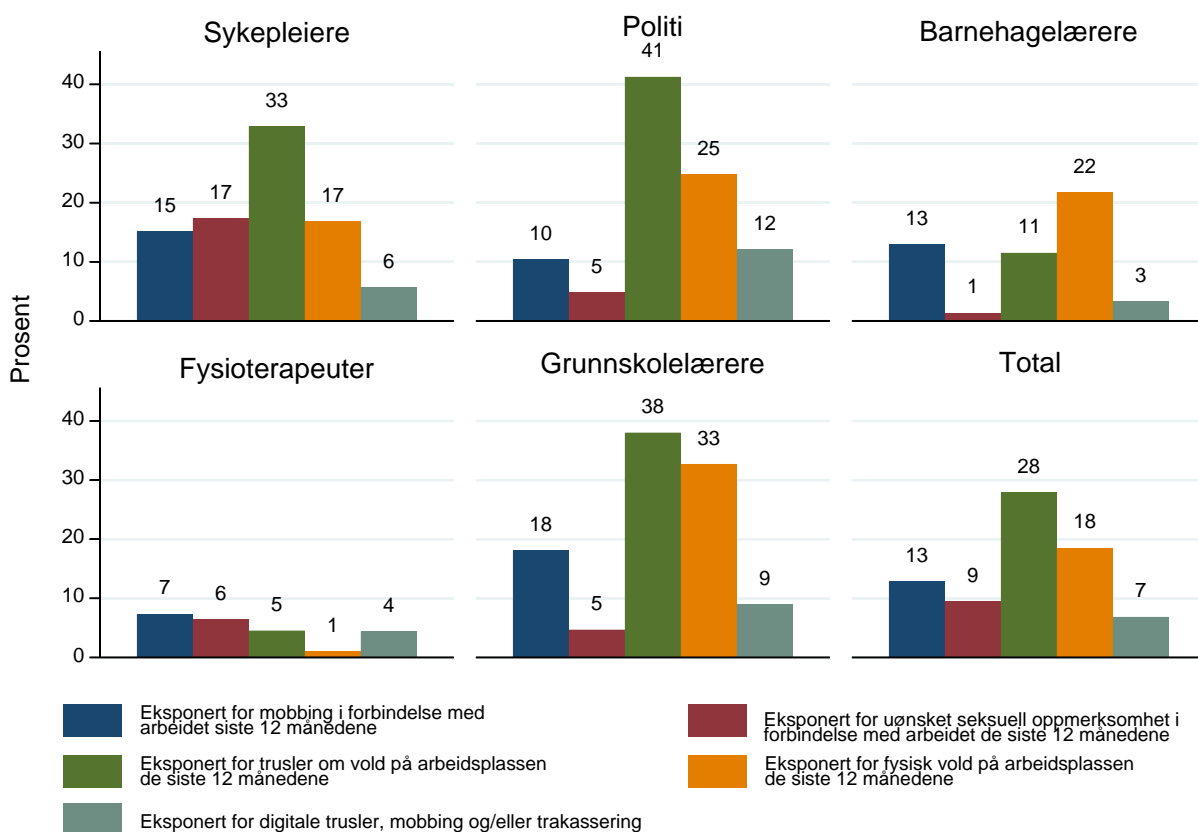
Høyest prevalens av mobbing finner vi blant grunnskolelærere (18 prosent) og sykepleiere (15 prosent). Men dette gjelder også 13 prosent av barnehagelærerne og 10 prosent blant politi og 7 prosent blant fysioterapeuter.

Digitale trusler, mobbing og/eller trakassering er mest prevalent blant politi (12 prosent), dernest grunnskolelærere (9 prosent), sykepleiere (6 prosent), fysioterapeuter (4 prosent) og barnehagelærere (3 prosent).



**Figur 5.32 Prosent som er eksponert**





**Figur 5.33 Prosent som er eksponert noen få ganger eller oftere.**

Som vist i tabell 5.23, er det 57 prosent av de som oppgir at de har blitt mobbet som svarer at det er kolleger som har mobbet de, mens 35 prosent svarer at det er de som de yter tjenester til som har mobbet. Det er også 38 prosent av de som oppgir å ha blitt mobbet som svarer at det er leder/overordnet som har mobbet. Fordi de kan sette flere kryss på hvem som har utført den uønskede handlingen, blir summen over 100 prosent.

Uønsket seksuell oppmerksomhet er gitt av kolleger i 14 prosent av tilfellene, og av de de yter tjenester til i 89 prosent av tilfellene.

Trusler om vold kommer i 99 prosent av tilfellene fra de de yter tjenester til og i 1 % av tilfellene fra kolleger.

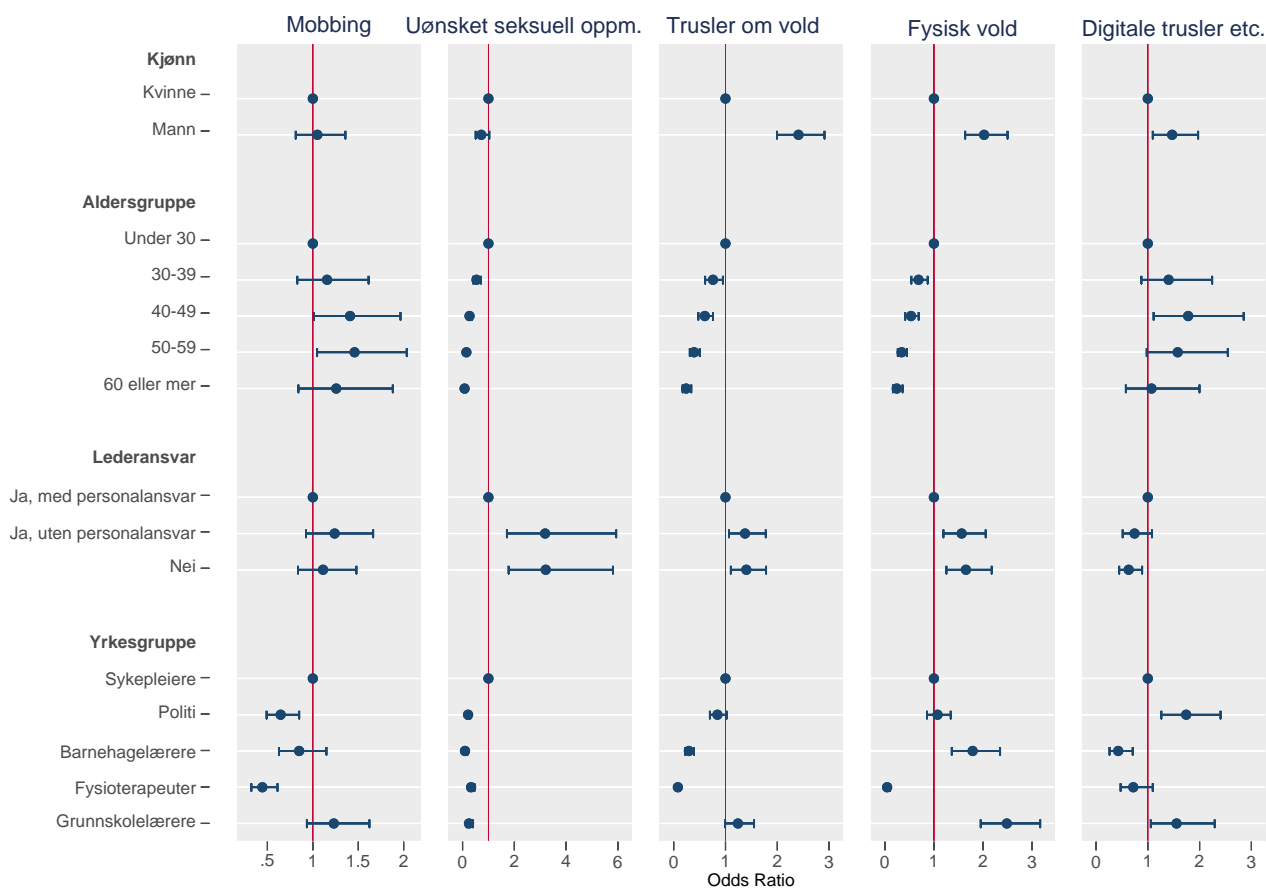
Når det gjelder fysisk vold kommer 100 prosent av tilfellene fra de de yter tjenester til.

Digitale trusler kommer i 12 prosent av tilfellene fra kolleger, 14 prosent fra leder/overordnet og i 80 prosent fra de de yter tjenester til.

**Tabell 5.23 Antall og prosent som er utsatt for uønskede hendelser etter utførers rolle**

	Antall	Prosent
<i>Mobbing</i>		
Kolleger	344	57
Leder/overordnet	227	38
Underordnet	71	12
Pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/publikum	210	35
Totalt	604	141*
<i>Uønsket seksuell oppmerksomhet</i>		
Kolleger	61	14
Leder/overordnet	22	5
Underordnet	8	2
Pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/publikum	396	89
Totalt	443	110*
<i>Trusler om vold</i>		
Kolleger	10	1
Leder/overordnet	4	0
Underordnet	6	0
Pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/publikum	1297	99
Totalt	1308	100*
<i>Fysisk vold</i>		
Kolleger	1	0
Leder/overordnet	1	0
Underordnet	0	0
Pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/publikum	865	100
Totalt	865	100
<i>Digitale trusler, mobbing og/eller trakassering</i>		
Kolleger	38	12
Leder/overordnet	45	14
Underordnet	14	4
Pasienter/ pårørende/ elever/ barn/ foreldre/publikum	256	80
Totalt	321	110*

\*Utsatt for samme hendelse fra flere aktører.



**Figur 5.34 Resultat fra binær logistisk regresjon av at de har vært utsatt for uønskede hendelser, Odds ratio (OR). 95% konfidensintervall.**

Politifolk og fysioterapeuter har systematisk lavere odds for å bli utsatt for mobbing (pga. mer alenearbeid?), mens sykepleiere er mest utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet. Menn er mest utsatt for trusler om vold, men det er ikke systematiske forskjeller i odds mellom sykepleiere og politi. Grunnskolelærerne er mest utsatt for trusler om vold og fysisk vold. Barnehagelærerne blir også utsatt for fysisk vold i større grad enn sykepleiere, politi og fysioterapeuter, sannsynligvis fra barn. Politi og grunnskolelærere ser ut til å være mest utsatt for digitale trusler, mobbing og/eller trakassering også når vi kontrollerer for kjønn, alder og lederansvar (figur 5.33).

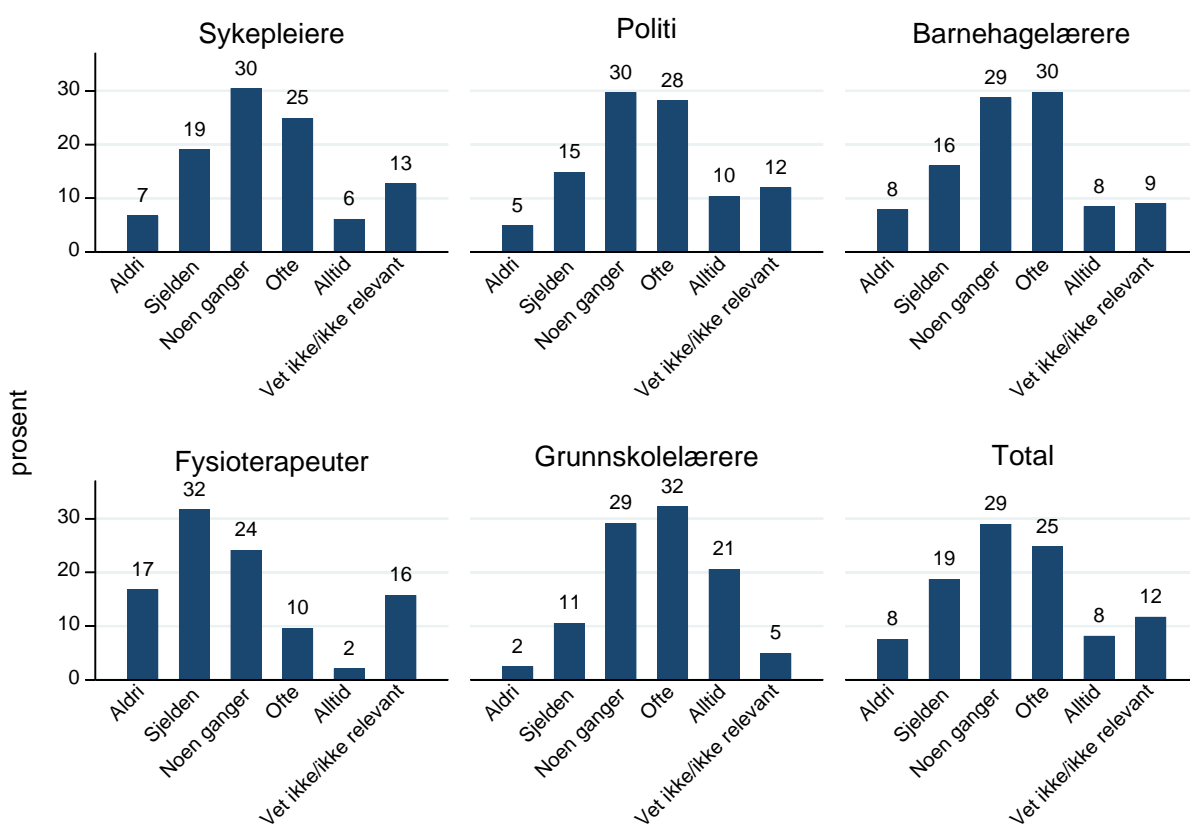
Generelt er de som har personalledersansvar mindre utsatt enn de som ikke har lederansvar, med unntak av digitale trusler, der de med personalledersansvar er mer utsatt enn de som ikke har det.

Odds for å bli eksponert for uønsket seksuell oppmerksomhet, trusler om vold og fysisk vold går systematisk ned med økende alder, men det er mindre systematiske aldersforskjeller når det gjelder mobbing og digitale trusler (pga. stor spredning innad i de ulike gruppene).

## 5.8 Forsvarlig arbeidsmiljø vs. andres behov og rettigheter

Her har vi gjort en første kartlegging av hvordan hensynet til de som mottar tjenester går på bekostning av egen rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for disse yrkesgruppene.

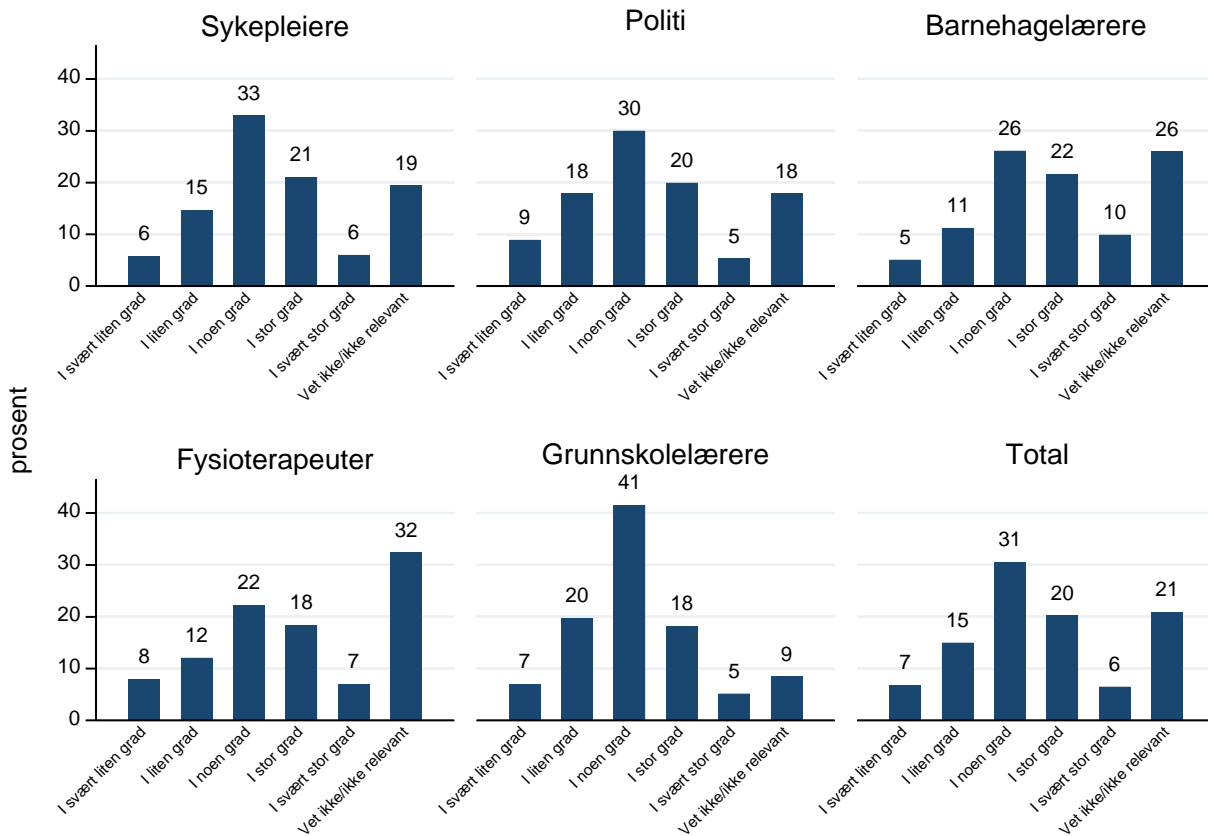
Det er 25 prosent av utvalget som oppgir at ofte går hensynet til de som mottar tjenester på bekostning av din rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, mens 8 prosent svarer at det alltid er slik, se figur 5.35. Totalt svarer altså hver tredje person i utvalget at det ofte eller alltid er slik at hensynet til de som mottar tjenester går foran hensynet til de ansatte. Andelen er høyest blant grunnskolelærere (53 prosent) og lavest blant fysioterapeuter (12 prosent). Andelen blant politi og barnehagelærere er 38 prosent, mens det er 31 prosent av sykepleierne som svarer slik (ofte eller alltid).



**Figur 5.35** Prosent som oppgir hvor ofte hensynet til de som mottar tjenester går på bekostning av egen rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø

Som vist i figur 5.36 er det 22 prosent som svarer at arbeidsplassen forebygger hendelser med vold og trusler i svært liten eller i liten grad. Her er det også vanskelig å tolke hva de mener med vet ikke/ikke relevant, men det kan være at det aldri har vært noen situasjoner med vold og trusler på arbeidsplassen. Det kan også være at de ikke vet hva som gjøres for å forebygge dette.

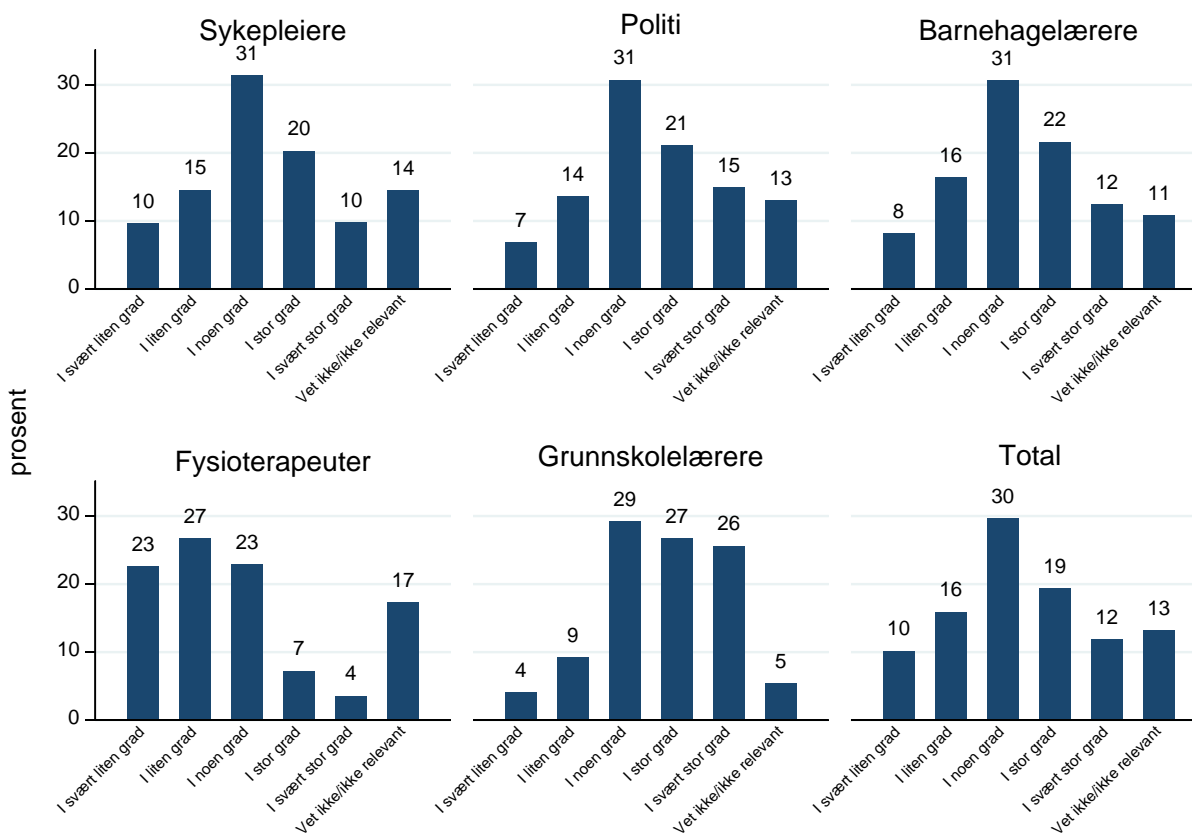
Det er ikke så store forskjeller mellom yrkesgruppene i svarfordelingen, men det er flest blant grunnskolelærere og politi som svarer i liten eller svært liten grad (27 prosent).



**Figur 5.36 Prosent etter i hvilken grad de opplever at arbeidsplassen forebygger hendelser med vold og trusler**

Det neste spørsmålet vi har tatt med handler om i hvilken grad det eksisterer slike konflikter eller kollisjonen mellom arbeidsmiljøloven og lovverkene de arbeider etter i tjenestene.

Som vist i figur 5.37, er det totalt 31 prosent som svarer at det i stor eller svært stor grad finnes slike konflikter, og andelen er høyest blant grunnskolelærere (53 prosent) og blant politi (36 prosent), barnehagelærere (34 prosent) og sykepleiere (30 prosent), se figur 5.37.

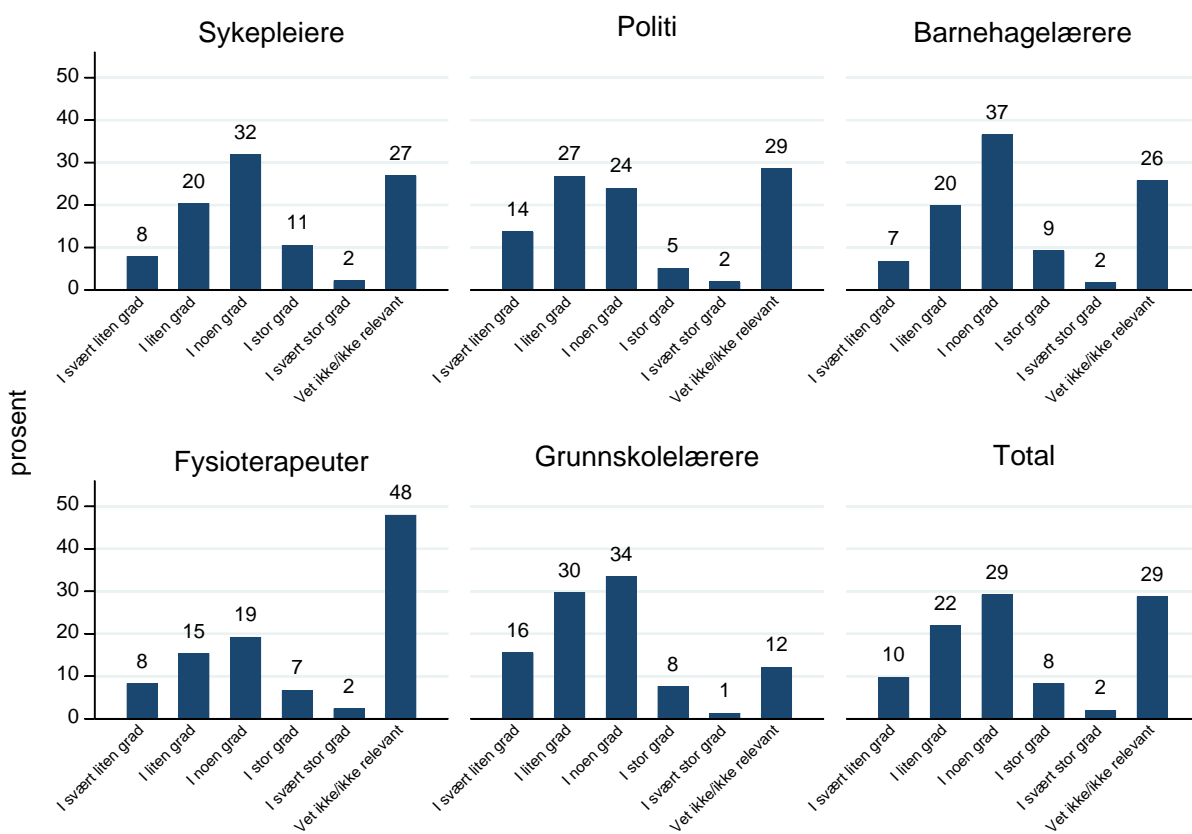


**Figur 5.37** Prosent som oppgir i hvilken grad de opplever at eksisterer "kollisjoner" mellom egen rett til et forsvarlig arbeidsmiljø og andres behov/vern/rettigheter

Når vi spør hvilke kollisjoner dette er, varierer svarene mellom yrkesgruppene. Det har kommet 1111 svar på hvilke rettigheter dette er.

- Sykepleierne oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og helsepersonelloven, pasient- og brukerrettighetsloven, helse- og omsorgstjenesteloven og barnevernsloven.
- Politi oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og politiloven, politiinstruksen, personvernlovgivning, utlendingsloven og straffeprosessloven.
- Barnehageansatte oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og barnehageloven, barnekonvensjonen, forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler og forskrift om rammeplan for barnehagens innhold og oppgaver.
- Fysioterapeuter oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og pasient- og brukerrettighetsloven, helse- og omsorgstjenesteloven.
- Grunnskolelærerne oppgir særlig konflikter mellom arbeidsmiljøloven og opplæringsloven paragraf 9a, og noen nevner barnekonvensjonen.

Det er kommet over 1000 beskrivelser av situasjoner der slike kollisjoner oppstår, og det krever grundigere analyser enn det er rom for her. Sykepleierne nevner blant annet pasienters rett til behandling/tjenester, taushetsplikt, brukere som røyker i hjemmet, at kolleger får tilrettelegging slik at de selv får større arbeidsbelastning, tvangslovgivningen og ansattes sikkerhet, at de ikke rekker å ta pauser fordi de må følge opp pasienter og brukere. Politi nevner blant annet ansvaret de har for ro og orden, bevæpningsvurderinger, handlingsplikten og håndtering av psykisk syke mennesker og rusmiddelbrukere, at det nå er ulovlig med spyttmasker, at de ikke får avviklet pauser som planlagt, at de må vitne i retten mot tunge kriminelle, alnearbeid i arrest, åpenhetsloven og innsynsbegjæringer. Barnehagelærerne nevner barn med store psykiske problemer og adferdsproblemer der andre barn må beskyttes, kollegers rett til tilrettelegging, bruk av pauser til dokumentering og når foreldre krever spesialtilpasning for sitt barn. Fysioterapeutene nevner blant annet pasientrettigheter, at de ikke får tid til å ta pauser, manglende bruk av hjelpemidler fordi pasienten ikke ønsker at de skal brukes, og konflikter som oppstår når pasient ikke ønsker å avslutte behandlingen. Grunnskolelærerne oppgir blant annet utagerende elever som fortsatt må være i klasserommet som går på bekostning av et trygt læringsmiljø for andre elever, når de må hindre voldsutøvelse fra elever med fare for egen sikkerhet, at de ikke får nødvendige pauser fordi de får andre oppgaver i friminuttene eller må rydde opp i elevkonflikter, krav fra foreldre og krav om håndtering av henvendelser utenom arbeidstid. Blant alle de fem yrkesgruppene nevnes hyppig for lav bemanning og stort arbeidspress.



**Figur 5.38** Prosent som svarer på i hvilken grad de opplever at det tas tak i eventuelle kollisjoner mellom ansattes rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og andres behov, vern og rettigheter hos dem

Når vi spør om hvem som tar opp tematikken rundt konflikter eller kollisjoner mellom arbeidsmiljøloven og andre lovverk, er det mange som svarer at de ikke vet ikke eller at det ikke er relevant. Dette kan skyldes at de ikke har innsikt i hva de ulike aktørene arbeider med, eller at de ikke mener det er relevante problemstillinger å ta opp for de ulike aktørene.

**Tabell 5.24** Antall og prosent etter i hvilken grad de opplever at følgende personer/roller tar opp tematikken rundt "kollisjoner" mellom ansattes krav til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og andres behov/vern/rettigheter

	Totalt	I svært liten/liten grad	I stor/svært stor grad
Meg selv	4 596	30	19
Tillitsvalgte/Hovedtillitsvalgte	4 579	31	13
Verneombud/Hovedverneombud	4 576	32	11
HMS-gruppa (eller lignende)	4 571	36	4
Leder	4 583	39	11
HR/personal	4 562	44	2
Bedriftshelsetjenesten	4 570	42	2
Forbundet (lokalt/regionalt/sentralt)	4 561	35	8
Ingen	3 216	13	11

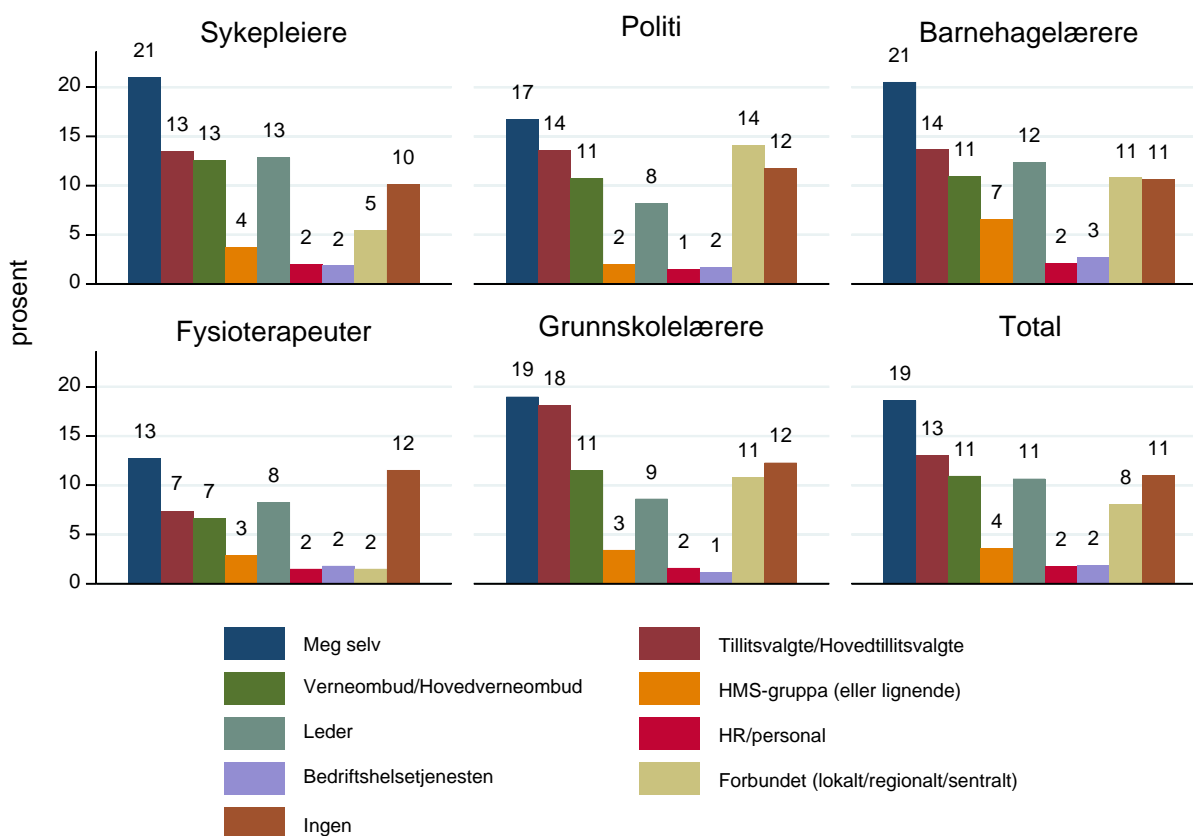
Som vist i figur 5.39 er det relativt liten variasjon i svarfordelingen mellom de ulike yrkesgruppene. Det er en litt høyere andel blant barnehagelærerne som svarer at HMS-gruppa (eller lignende) i stor eller i svært stor grad tar opp denne problematikken. Det er særlig få som mener at HR/personal og bedriftshelsetjenesten i stor/svært stor grad tar opp denne problematikken.

Det er høyest andel tillitsvalgte som tar opp problematikken blant grunnskolelærerne (18 prosent), men det er ikke så mye lavere blant politi (14 prosent), barnehagelærere (14 prosent) og sykepleiere (13 prosent).

Blant sykepleierne er det leder som tar opp problematikken (13 prosent) og blant barnehagelærere 12 prosent), mens andelen ellers er 8-9 prosent.

Forbundet tar ifølge 14 prosent av politirespondentene opp denne tematikken i stor eller svært stor grad. Andelen blant grunnskolelærere og barnehagelærere er 11 prosent, og 5 prosent blant sykepleiere og 2 prosent blant fysioterapeuter.





**Figur 5.39 Prosent som svarer at følgende personer/roller i stor/svært stor grad tar opp tematikken rundt "kollisjoner" mellom ansattes krav til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og andres behov/vern/rettigheter**

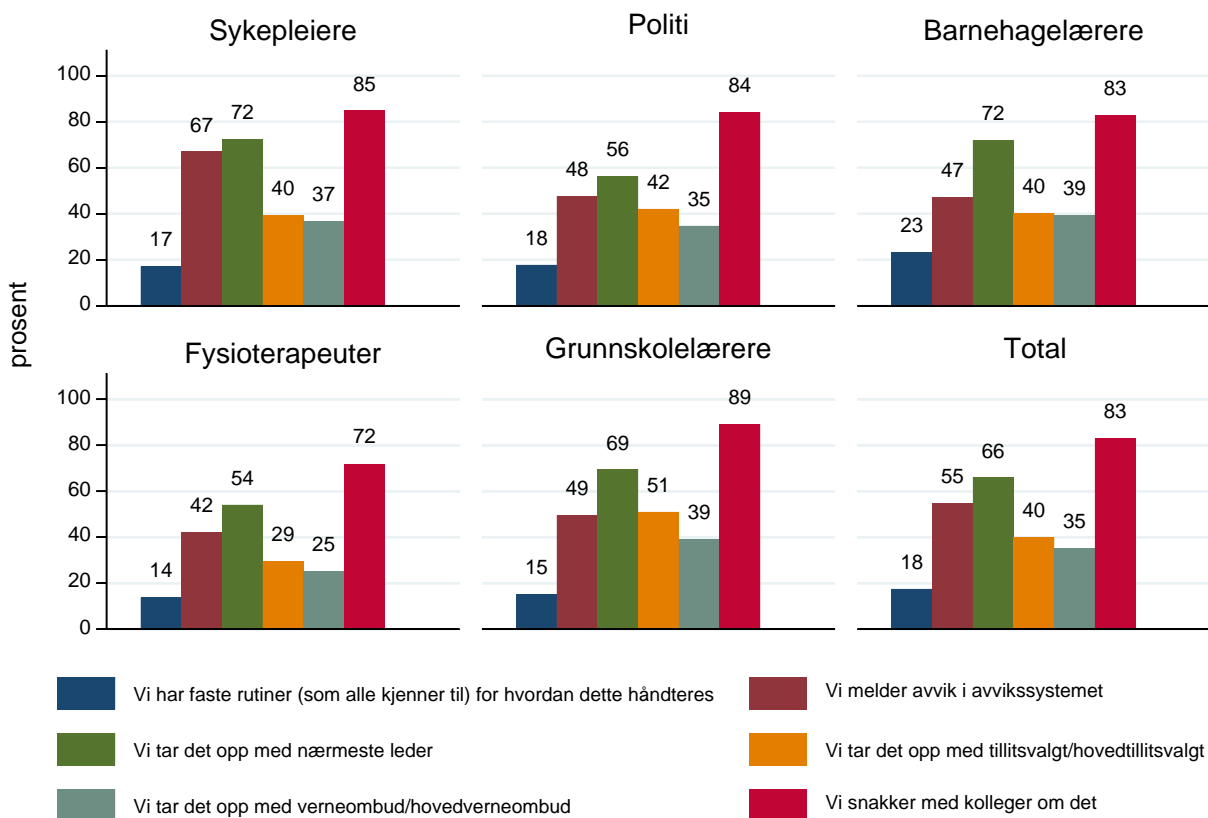
Når vi spør hvordan slike konflikter mellom vern av ansatte og andres behov håndteres er det 66 prosent som oppgir at de tar opp slike situasjoner med nærmeste leder, og 83 prosent oppgir at de snakker med kolleger om det, se tabell 5.25.

Det er 18 prosent som har rutiner for hvordan dette håndteres og 55 prosent som oppgir at de melder avvik i slike tilfeller i sitt avvikssystem. 40 prosent tar det opp med tillitsvalgte, og 35 prosent tar det opp med verneombud.

Det er ikke betydelige forskjeller mellom yrkesgrupper, se figur 5.40. En noe større andel av sykepleiere enn de andre yrkesgruppene svarer at de melder avvik i avvikssystemet (67 prosent).

**Tabell 5.25 Antall og prosent som oppgir grad av enighet i påstander om hvordan det håndteres dersom hensynet til andres behov/vern/rettigheter går på bekostning av eget arbeidsmiljø**

	Totalt	% Helt uenig/uenig	% Enig/helt enig
Vi har faste rutiner (som alle kjenner til) for hvordan dette håndteres	4 596	34	18
Vi melder avvik i avvikssystemet	4 602	18	55
Vi tar det opp med nærmeste leder	4 603	8	66
Vi tar det opp med tillitsvalgt/hovedtillitsvalgt	4 597	20	40
Vi tar det opp med verneombud/hovedverneombud	4 582	21	35
Vi snakker med kolleger om det	4 585	2	83

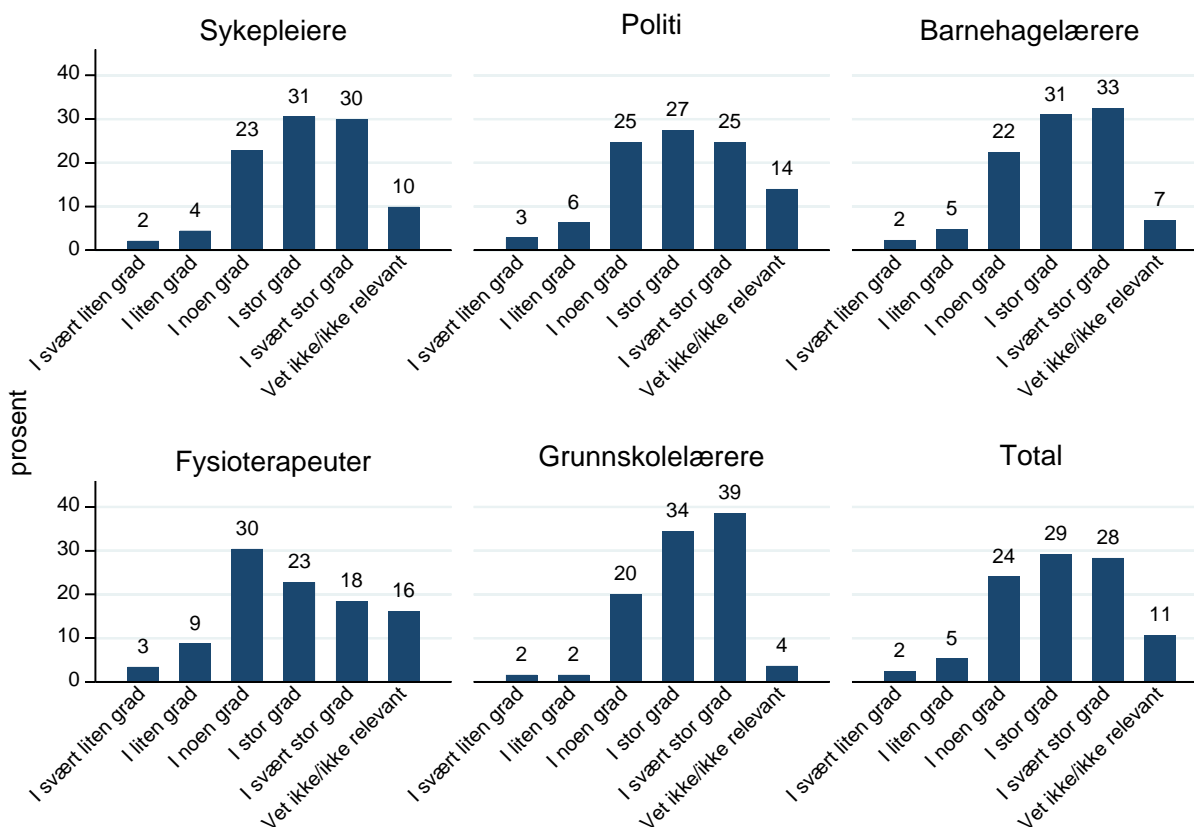


**Figur 5.40 Prosent som er enig eller helt enig i påstandene**

### 5.8.1 Behov for mer oppmerksomhet og kunnskap om «kollisjoner»

Det er 57 prosent som mener det i stor eller svært stor grad er behov for mer oppmerksomhet og kunnskap på egen arbeidsplass om hvordan man håndterer situasjoner der ansattes rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø kommer i konflikt med andres rettigheter eller lovpålagte krav til yrkesrollen.

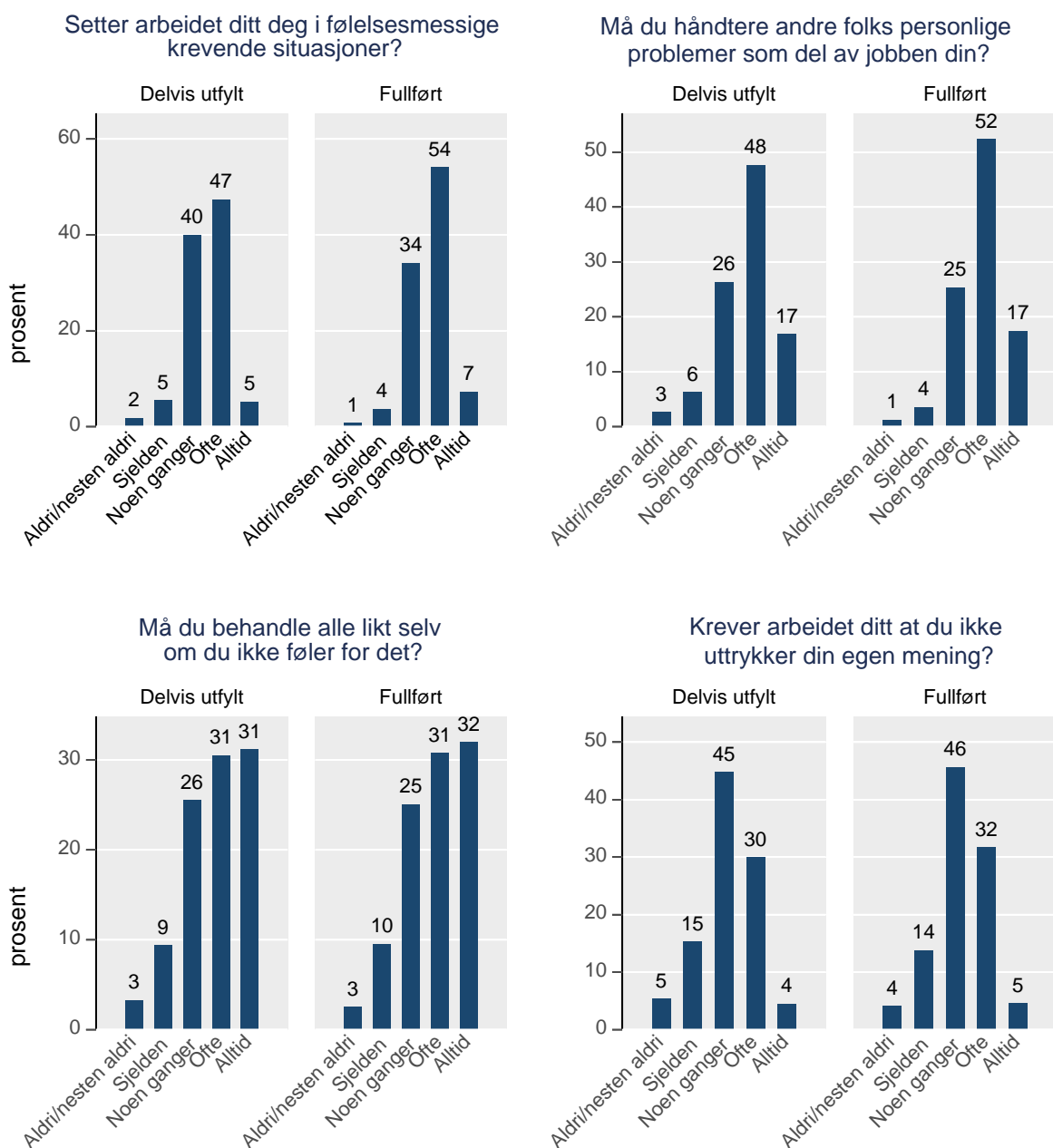
Andelen er høyest blant grunnskolelærere (73 prosent) og blant barnehagelærere (64 prosent). Men andelen er også høy blant sykepleiere (61 prosent) og blant politi (52 prosent) og blant fysioterapeuter (41 prosent).



**Figur 5.41** Prosent som svarer på i hvilken grad det er behov for mer oppmerksomhet og kunnskap på egen arbeidsplass om hvordan man håndterer situasjoner der ansattes rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø kommer i konflikt med andres rettigheter eller lovpålagte krav til yrkesrollen

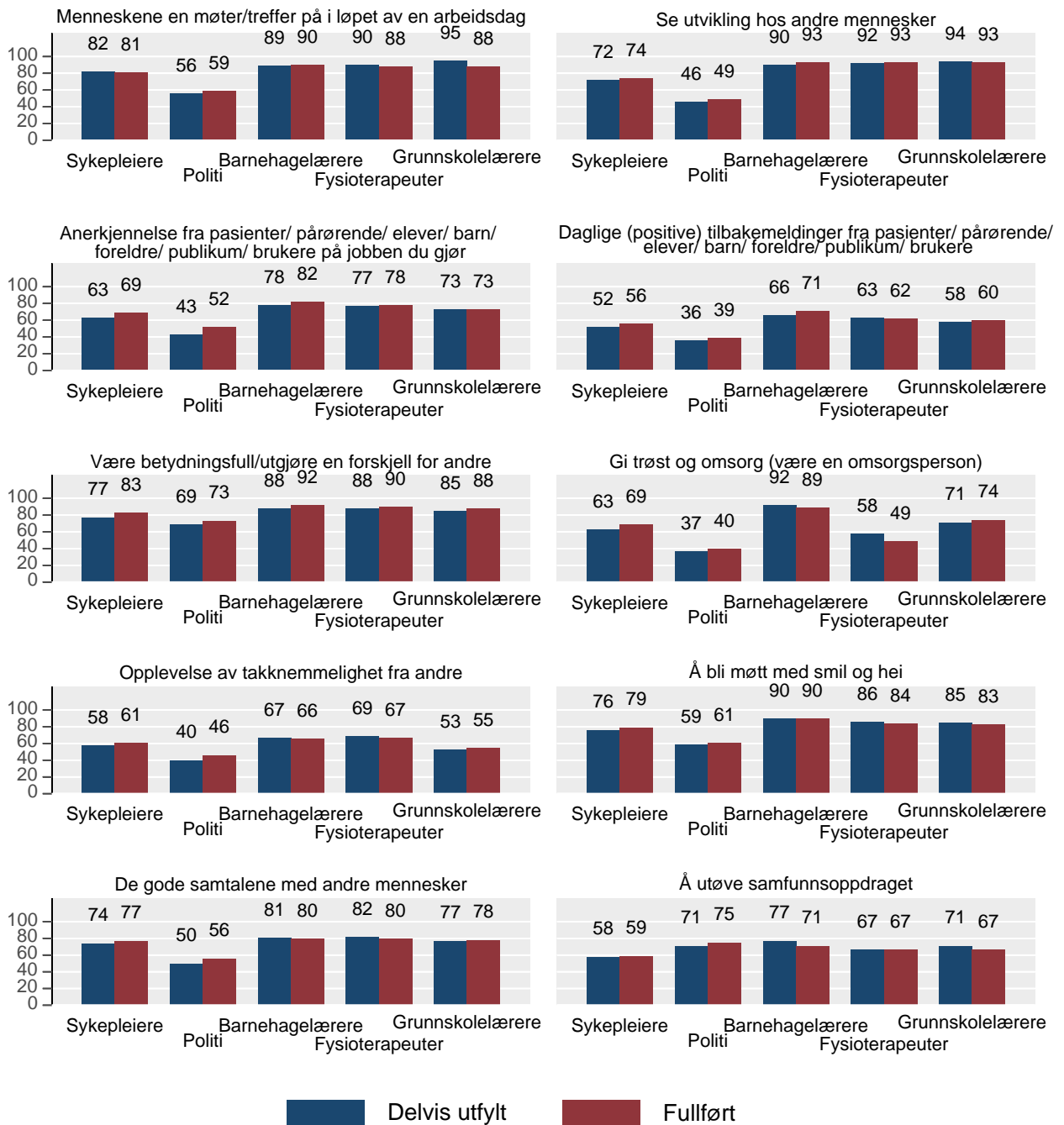
## 5.9 Robusthetstesting

Fordi vi ikke har betinget utvalget på at de har svart på alle spørsmålene, undersøker vi her om det er systematiske forskjeller i svarfordelingen mellom de som har svart på alle spørsmålene og de som har falt av underveis. Vi ser på omfanget av relasjonelle og emosjonelle krav som var inkludert tidlig i skjemaet. Fra figur 5.42 ser vi noen skjevheter i utvalget ved at det er noen flere som svarer ofte eller alltid på første spørsmål blant de som har fullført enn de som har avsluttet uten å fullføre. Det er også noen flere som svarer ofte på spørsmålet om de må håndtere andre folks personlige problemer og færre som sier aldri eller sjelden blant de som fullfører. Det er ikke betydelige skjevheter i svarfordelingen i de to nederste spørsmålene.



**Figur 5.42 Sammenlikning av svarfordeling mellom de som delvis har fylt ut (n=2 868) og de som har fullført (n=4 645)**

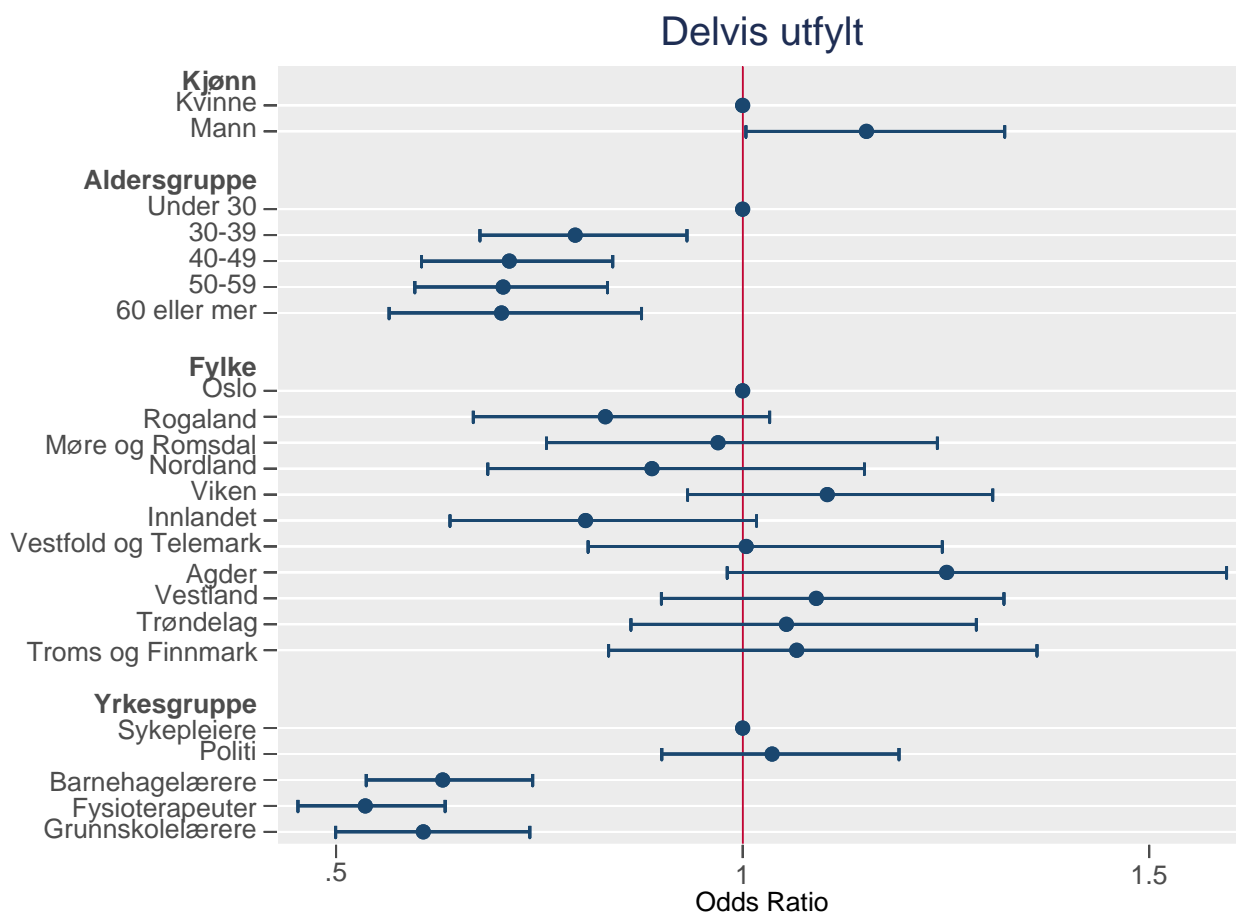
Vi kan også undersøke om de som fullførte var mindre eller mer positive til de ulike sidene ved jobben sin, dvs. figur 5.6. Figur 5.43 viser at for politi, ligger andelen blant de som delvis har utfylt systematisk lavere enn andelen som har fullført. Dette betyr at de som delvis har fylt ut i litt mindre grad har svart at dette er givende og positive forhold ved jobben. For sykepleiere ser vi det samme mønsteret, mens for barnehagelærere går det litt begge veier, og det gjelder også fysioterapeuter og grunnskolelærere.



**Figur 5.43 Sammenlikning av svarfordeling mellom de som delvis har fylt ut (n=2 868) og de som har fullført (n=4 645), givende og positive forhold med jobben.**

Vi kan undersøke hva som kjennetegner de som har startet, men som ikke har fullført for variablene kjønn, alder og fylke.

Figur 5.44 viser at menn har høyere sannsynlighet for å ikke fullføre utfyllingen og de under 30 år har signifikant lavere sannsynlighet for å fullføre enn de som er over 30 år. De som er 50 år eller eldre har høyest sannsynlighet for å fullføre. Det er ingen systematiske forskjeller etter geografi, men sykepleiere og politi har i signifikant lavere grad fullført utfyllingen. Fysioterapeutene har fullført i størst grad.



**Figur 5.44** Resultat fra binær logistisk regresjon av å ha startet, men ikke fullført, Odds ratio (OR). 95% konfidensintervall.

## 6 Oppsummering og sammenstilling av resultater

I dette kapitlet gir vi oppsummering og sammenstilling av de viktigste funnene fra det kvalitative og kvantitative datamaterialet, med utgangspunkt i de overordnede problemstillingene for studien.

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

De fem yrkesgruppene som er med i denne rapporten har jobber som er svært viktige både på samfunnsnivå, lokalt nivå og på individnivå for de som er i kontakt med tjenestene. Gjennom intervjuene og spørreundersøkelsen har vi fått frem mange beskrivelser som viser bredden og nyansene i hvordan emosjonelle krav og belastninger oppleves og håndteres i de ulike yrkene. De ulike yrkesgruppene gjengir mange like situasjoner, men bruker ulike begrep for å beskrive de emosjonelle og relasjonelle siden av arbeidet, som for eksempel omsorgstrøtthet, emosjonelt krysspress, moralsk stress, tøffe oppdrag/brukere/case, grenseløs jobb eller det å «være brukt opp». Ikke alle situasjoner fører til emosjonelle belastninger selv om både følelser og reaksjoner kan være sterke. Spørreundersøkelsen viser at totalt 58 prosent av utvalget oppgir at de ofte eller alltid opplever at arbeidet setter dem i følelsesmessige krevende situasjoner, og 68 prosent oppgir ofte eller alltid at de må håndtere andre folks personlige problemer som en del av jobben. Barnehagelærere og grunnskolelærere ligger høyest i andel som opplever at arbeidet setter de i følelsesmessige krevende situasjoner, med henholdsvis 72 og 67 prosent som svarer at de ofte eller alltid opplever dette. Men også mange sykepleiere, 62 prosent, oppgir at arbeidet ofte eller alltid setter dem i følelsesmessige krevende situasjoner. Politiet har den høyeste andelen som opplever at de må behandle alle likt selv om de ikke føler for det (70 prosent) og ikke alltid kan uttrykke egne meninger (53 prosent), og dette gjenspeiler seg i intervjuene også og knyttes da til ens profesjonelle utøvelse av yrket. Politi og grunnskolelærere har også høyest andel når det gjelder å måtte håndtere andre folks personlige problemer som en del av jobben, med henholdsvis 74 prosent for politi og 72 for grunnskolelærere. For politiet er dette nært knyttet til arbeidets art og slik det beskrives i intervjuene, at politiet ofte kan møte mennesker som «opplever sin verste dag». Fra intervjuene fant vi at møtene med foreldre og pårørende også kan trigge emosjonelle belastninger for eksempel ved å «aldri» være fornøyd selv om en strekker seg lang og «alltid» kritiseres. Fravær som kan bety omrokking av planer og endringer i personalet som påvirker gjennomføring av dagen ble også skissert som trigger for emosjonell belastning. Det er stor enighet i at den totale belastningen hvor de blant annet kjenner på tidsnød, tidspress og utilstrekkelighet i sammenheng med ulike forventninger og krav bidrar til et vippepunkt for om kontakten og samspillet med andre mennesker kan oppleves som belastende eller ikke.

Det er mange positive og berikende sider ved det å være i relasjon til andre mennesker og ta inn over seg deres følelser og livssituasjoner som en del av jobben. Samtidig er det flere situasjoner og oppgaver som kan oppleves som krevende og belastende. Flere av de forholdene vi fikk beskrevet i intervjuene ble bekreftet i spørreundersøkelsen og spesielt dette med å oppleve at en ikke strekker til eller har blitt i tilstrekkelig grad satt i stand til å utføre jobben sin eller rammer for å utføre jobben sin med den kvaliteten de mener den skal ha. Blant de faktorene som er kartlagt i spørreundersøkelsen, er det flest sykepleiere som svarer at de i stor eller i svært stor grad opplever at det er belastende å kjenne på ansvaret for andre mennesker (54 prosent) og kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser (53 prosent). Politi oppgir det å kjenne på at en ikke strekker til (54 prosent) og det å ikke klare å hjelpe andre mennesker som trenger hjelp (50 prosent) som de mest belastende sidene. Blant fysioterapeuter oppga 50 prosent i stor eller svært stor grad at det er belastende å konstant være til stede følelsesmessig og 45 prosent i stor eller svært stor grad at det er belastende å kontinuerlig tilpasse seg andre menneskers behov og følelser. Barnehagelærere er også her den gruppen som skårer høyest på flest forhold, og den tidsidigheten som de skisserte i intervjuene blir ytterligere bekreftet av dette. Hele 80 prosent oppga i stor

eller svært stor grad at det er belastende å kjenne på at en ikke strekker til og 74 prosent oppga i stor eller svært stor grad at det er belastende å konstant være til stede følelsesmessig. Mye av den samme tosidigheten ble skissert fra grunnskolelærere, de ligger også høyest på det å kjenne på at en ikke strekker til (65 prosent) og 61 prosent oppga i stor eller svært stor grad at det er utfordrende å håndtere misfornøyde eller «krevende» elever.

Det kan variere hvorvidt man går hjem fra jobb med positive eller negative følelser relatert til hvordan dagen ble. Dette understøttes av intervjuene der det gis beskrivelser om alt det fine, men også de utfordrende sidene ved jobben og at det av og til når et vippepunkt og blir belastende. Noe av dette kan knyttes til selve kontakten, samspillet og relasjonen med andre mennesker, mens et vippepunkt i negativ forstand kobles da også til andre forhold som ligger i rammene rundt jobben. Fra spørreundersøkelsen ser vi at et flertall (64 prosent) i det totale utvalget sier at de ofte eller alltid går hjem med opplevelse av at kontakten, samspillet eller relasjonen med andre mennesker har vært vellykket og givende, mens det var 30 prosent som ofte eller alltid gikk hjem fra jobb med opplevelsen av at det hovedsakelig hadde vært vanskelig og utfordrende. Her er det noen systematiske forskjeller når vi ser på alder og kjønn. Jo høyere alder jo høyere andel er det som svarer at relasjonene ofte eller alltid har vært vellykket og givende, og jo lavere andel opplever ofte eller alltid relasjonene som vanskelig og utfordrende. Det er færre menn enn kvinner som opplever at relasjonen til andre mennesker ofte eller alltid er vellykket og givende, og tilsvarende flere menn som oppgir at relasjonene ofte eller alltid er vanskelig og utfordrende. Denne forskjellen kan heller ikke forklares av yrke. Politi og grunnskolelærere som yrkesgrupper svarer systematisk i mindre grad enn de andre yrkesgruppene at de ofte eller alltid går hjem med opplevelsen av at relasjonen med andre mennesker har vært vellykket og givende. Og flere grunnskolelærere, barnehagelærere og politi går hjem fra jobb med opplevelsen av at relasjonen med andre mennesker har vært vanskelig og utfordrende. Fysioterapeutene er den yrkesgruppen som skårer høyest med 83 prosent som svarer at de ofte eller alltid går hjem fra jobb med en opplevelse at det har vært mest vellykket og givende og på samme tid rapporterer lavest på det motsatte (14 prosent). Politi er den yrkesgruppen som er mest delt da 40 prosent svarer at de ofte eller alltid går hjem med opplevelsen av at det relasjonelle har vært mest vellykket og givende, mens 37 prosent svarer også at de ofte eller alltid går hjem med opplevelsen av at det har vært mest vanskelig og utfordrende. Det er flere politi, grunnskolelærere og barnehagelærere som går hjem fra jobb med opplevelsen av at relasjonen med andre mennesker har vært vanskelig og utfordrende sammenlignet med de andre yrkesgruppene.

## 6.2 Hva er positive sider ved å jobbe med mennesker og hvilke jobressurser bidrar til å bufre og redusere belastningen?

Å ha et yrke der jobben innebærer mye kontakt, interaksjon og samspill med andre mennesker, krever høy følelsesmessig innsats av de som utfører tjenesten. Det å hjelpe andre og forholde seg til andre menneskers følelser og livssituasjon som en viktig del av sitt daglige arbeid, kan både være givende og utmattende. Å hjelpe andre og ha betydning for andres utvikling, liv og livssituasjoner, kan være svært meningsfullt, givende og positivt for ansattes helse. Det er ofte også motivasjonen for og grunnen til at man valgte nettopp dette yrket. Det er mange givende og positive sider av arbeidet i de fem yrkesgruppene som er med i denne studien, og i spørreundersøkelsen var det mange som svarte bekreftende på de forholdene som hadde blitt belyst gjennom intervjuene. Fra spørreundersøkelsen ser vi at et stort flertall trekker frem at positive sider ved arbeidet er å være betydningsfull/utgjøre en forskjell for andre, de menneskene en møter/treffer på i løpet av en arbeidsdag, å bli møtt med smil og hei, å se utviklingen hos andre mennesker, de gode samtalene med andre mennesker og det å utøve samfunnsoppdraget. Yrkenes art og ulikhet påvirker hva de anser som givende og positive sider ved arbeidet. Å se utvikling hos andre mennesker er faktoren som er mest positive og givende for barnehagelærere, grunnskolelærere og fysioterapeuter (93 prosent), mens det for sykepleierne er flest som sier at det er menneskene man møter/treffer på i løpet av en arbeidsdag (82 prosent) som er givende, og for politiet er den mest positive faktoren det å utøve samfunnsoppdraget (74



prosent). Barnehagelærere er den yrkesgruppen som totalt sett har flest høye skårer på givende og positive sider ved arbeidet.

I intervjuene kom det også frem flere beskrivelser av jobbene som givende og meningsfulle. Det å se glede, mestring og utvikling hos barn er veldig givende for barnehagelærere. Også det å bli møtt med smil og en klem hver dag fra barna, og det å oppleve takknemlighet fra foreldre er beskrivelser fra denne yrkesgruppen. For grunnskolelærere beskrives det også som svært givende å få følge utviklingen til elevene, få se mestring og fremskritt og å få være en trygg voksen som hjelper de både faglig og sosialt. Sykepleierne forteller at de føler seg viktige og betydningsfulle i folks liv, de ser mestring og utvikling og opplever takknemlighet fra både voksne og pårørende. For politiet er det å føle at de hjelper de som tar kontakt og at de bidrar til å gjøre en forskjell det som er givende og positive sider. Også politiet trekker frem at de kan få positive tilbakemeldinger som en del av jobben sin. Fysioterapeutene trekker frem det å oppleve å være betydningsfull og bidra til å bygge opp mennesker slik at de klarer seg mest mulig selv som givende og berikende i jobben sin. De opplever å få positive tilbakemeldinger og anerkjennelse for den jobben de gjør.

I tillegg til opplevelsen av meningsfullhet og positive aspekter av selve jobbinnholdet, er det også andre jobbressurser i arbeidsmiljøet som kan bidra til at ansatte klarer å håndtere krevende situasjoner, redusere en negativ opplevelse av krevende situasjoner, gjøre det enklere å gjøre en god jobb eller bidra til at jobben blir overkommelig. Jobbressurser kan også stimulere til personlig vekst, læring og utvikling, og bidra til at arbeidet blir motiverende og engasjerende. Funnene fra denne studien viser at ansatte innenfor de fem yrkene opplever å ha flere ressurser i sitt arbeidsmiljø som kan bidra til å håndtere og være med på å redusere belastningen av emosjonelle krav i arbeidet. Fra spørreundersøkelsen er god kollegastøtte det som trekkes frem av flest (71 prosent), deretter et godt sosialt miljø (68 prosent) og det å få anerkjennelse fra kolleger (67 prosent). Oppdelt etter yrker ser vi at de tre faktorene ligger høyt for alle yrkesgruppene, men at det for fysioterapeuter er det å ha tilstrekkelig autonomi til å ta beslutninger knyttet til egen arbeidsutførelse er den faktoren som ligger høyest (80 prosent). Politi er den yrkesgruppen som ligger lavest på denne faktoren med 38 prosent. Det samme gjelder tilstrekkelig variasjon i oppgaver (66 prosent blant fysioterapeuter og 39 prosent blant politi). Fysioterapeuter har høyest andel (51 prosent) som rapporterer at de har tid til restitusjon mellom arbeidsøkter, mens grunnskolelærerne har lavest andel (13 prosent).

I likhet med spørreundersøkelsen viser intervjuene at god kollegastøtte er den faktoren som løftes frem i alle yrkesgruppene som en viktig jobbressurs for å håndtere arbeidet og de emosjonelle kravene i jobben. Både ansatte og ledere beskriver et miljø der kolleger er opptatt av å se og støtte hverandre, og hjelpe hverandre i arbeidshverdagen. Å bli sett av sine kolleger gir en anerkjennelse, og det å ha mulighet til å snakke med en nær kollega bidrar til at man får ventilt og delt opplevelser og følelser. Spesielt barnehagelærere trekker frem viktigheten av å både se og bli sett av sine kolleger, og være til hjelp og støtte for hverandre i arbeidshverdagen. I tillegg til den instrumentelle og emosjonelle støtten ansatte får fra sine kolleger er det kollektive samholdet og tryggheten en viktig ressurs som bidrar til å håndtere de emosjonelle kravene i arbeidet. Politiet, især, beskriver et sterkt samhold blant kolleger. De deler mye og bidrar med hele seg på oppdrag, og blir på den måten godt kjent med hverandre. Grunnskolelærere beskriver også styrken i det kollektive samholdet der man får støtte, gir råd og finne løsninger sammen som en viktig jobbressurs i deres arbeidshverdag med elevene. I tillegg til god kollegastøtte er også lederstøtte en jobbressurs som beskrives i intervjuene. Ledere som er tett på, som er til stede og tilgjengelige skaper trygghet for ansatte. Sykepleiere i hjemmetjenesten beskriver hvordan tilstedeværende ledere bidrar til å redusere det emosjonelle presset og bidrar til støtte og hjelp i vurderinger og beslutninger som kan være emosjonelt krevende. Både sykepleiere og grunnskolelærere gir beskrivelser av ledere som bruker handlingsrommet de har for å gjøre arbeidshverdagen best mulig for sine ansatte, ved å gjøre små justeringer og tilrettelegginger.

Forskning har vist at jobbressurser bidrar til å fremme jobbengasjement hos ansatte, som igjen har en positiv sammenheng med arbeidshelse (Bakker & Demerouti, 2007). Jobbengasjement beskrives som "en positiv følelsesmessig tilstand av arbeidsrelatert velvære, karakterisert av høy energi, entusiasme og innsatsvilje, samt evne til å være dypt konsentrert og oppslukt av jobben" (Schaufeli og kolleger, 2002). Selv om vi i denne rapporten ikke har undersøkt sammenhengen mellom ansattes krav, ressurser og jobbengasjement, har vi tall på hva de svarer når det gjelder grad av engasjement ansatte opplever i jobbene sine. Det er særlig mange (55 prosent) som svarer at de ofte er entusiastisk i jobben sin, mens 43 prosent ofte er full av energi i arbeidet og 39 prosent svarer at de ofte er oppslukt av arbeidet sitt. Det er små forskjeller mellom yrkesgruppene.

### 6.3 Hvordan kartlegges og håndteres emosjonelle krav på arbeidsplassene?

En problemstilling i denne studien har vært å undersøke hvordan emosjonelle krav og belastninger blir kartlagt på arbeidsplassen. Hvordan fanges det opp og hvem tar opp temaet? I spørreundersøkelsen er det 65 prosent av utvalget som svarer at de er helt enig eller enig i at det er ingen systematisk kartlegging av omfanget av emosjonelle krav og belastninger på min arbeidsplass, mens 45 prosent svarer at det kartlegges i arbeidsmiljø-/medarbeiderundersøkelser og 38 prosent at temaet blir tatt opp i medarbeidersamtaler. Det er flest blant barnehagelærere, grunnskolelærere og sykepleiere som svarer at emosjonelle krav og belastninger kartlegges i arbeidsmiljø-/medarbeiderundersøkelser. Det er også flere blant barnehagelærere og grunnskolelærere som svarer at dette er tema i medarbeidersamtaler sammenlignet med de andre yrkesgruppene. Det er relativt få (21 prosent) som svarer at dette fanges opp i verneunder eller i samtaler med verneombud.

Når det gjelder spørsmålet om hvem som tar opp temaet emosjonelle krav for å forebygge belastninger på arbeidsplassene, er det flest som svarer at de i stor grad snakker med sine kolleger om temaet (39 prosent), mens det er svært få som er enig i at HR/personal og HMS-grupper tar opp emosjonelle krav og belastninger som tema. Det er kun 14 prosent som sier at nærmeste leder tar opp dette i stor grad. Det kan være flere tolkninger av dette resultatet, for eksempel kan det være at de ulike aktørene i liten grad tar opp temaet fordi det ikke oppleves å være et problem. Gode og støttende arbeidskulturer der de arbeider som sterke faglige team som gir lav belastning på den enkelte ansatte, kan for eksempel ha mindre behov for å forebygge belastninger.

I intervjuene gis det uttrykk for at selv om emosjonelle krav og belastninger kan fanges opp så er det lite systematisk kartlegging av dette innenfor alle yrkene. Informantene forteller at en heller snakker uformelt om tematikken enn at det er en del av en systematisk gjennomgang og undersøkelse av tilstanden. Generelt er inntrykket fra intervjuene at den mest brukte «kartleggingen» er at en må melde ifra selv om man opplever emosjonelle belastninger. Det er stort sett muligheter og rom for ansatte å ta opp temaet med sin leder, men inntrykket er at det ikke er så mange som gjør det. Noen ledere beskrives som tettere på, der for eksempel ledere for sykepleiere i hjemmetjenesten beskriver den daglige kontakten med sine ansatte som den viktigste kartleggingsmetoden, der deltagelse på ulike møter med ansatte, som morgenrapport, refleksjonsmøter og fagdiskusjoner, også fungerer som en kartlegging av hvordan ansatte har det i det daglige. Der hvor det rapporteres om en form for kartlegging av temaet gjennom arbeidsmiljøundersøkelser, beskrives denne som lite målrettet og for lite detaljert til å fange opp nyansene. Inntrykket fra intervjuene er at verneombud og tillitsvalgte bare delvis er involvert i dette arbeidet og at det er lite utbredt å skrive avvik når det gjelder emosjonelle krav og belastninger.

Tallene fra spørreundersøkelsen samsvarer i stor grad med funnene fra intervjuene på mange områder når det gjelder kartlegging og håndtering av emosjonelle krav og belastninger. Det er kun 5 prosent av utvalget

som 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. Det er 13 prosent totalt i utvalget som svarer at leder i stor eller svært stor grad er en pådriver i det forebyggende arbeidet med emosjonelle krav og belastninger, og andelen er høyest blant barnehagelærere (24 prosent). Det er 12 prosent som svarer at tillitsvalgte i stor eller svært stor grad er en pådriver, mens 9 prosent svarer at verneombud i stor/svært stor grad er pådriver.

Når ansatte opplever for høy belastning som følge av emosjonelle krav i arbeidet, viser tallene fra undersøkelsen at det er kolleger som er den viktigste støtten (70 prosent som svarer i stor/svært stor grad), dernest familien/venner (65 prosent), så nærmeste leder (35 prosent) og deretter tillitsvalgte (23 prosent) og verneombud (16 prosent). Det er få som oppgir at de opplever støtte fra HR/personal, HMS og BHT når slike belastninger oppstår. Øverste ledelse ser ut til å være mer involvert blant grunnskolelærerne og barnehagelærerne enn blant de andre yrkesgruppene.

Når det gjelder systemer og rutiner for å håndtere krevende situasjoner og emosjonelle belastninger, viser tallene fra spørreundersøkelsen at det er halvparten som oppgir at de i stor/svært stor grad har systemer for å melde avvik (ifm. vanskelige situasjoner/hendelser) og 36 prosent som svarer at de tar en kort prat i etterkant av en hendelse/situasjon. Selv om det er de samme kategoriene som ligger høyt for alle yrkesgruppene i utvalget, er det også noen variasjoner. Det er blant politi det ser ut til å være flest som tar en kort prat i etterkant av en hendelse/situasjon (52 prosent) og har strukturert debrief/samtale i etterkant av vanskelige hendelser/situasjoner (33 prosent), mens flest blant sykepleiere oppgir at de har systemer for å melde avvik i stor grad (59 prosent).

Totalt er det få (14 prosent) som i stor grad oppgir at de har pauser/restitusjonsmuligheter for å koble fra arbeidet. Barnehagelærere (25 prosent) oppgir dette i noe høyere grad enn de andre yrkesgruppene. Barnehagelærere og sykepleiere svarer noe oftere enn de andre at de rullerer/bytter på arbeidsoppgaver som medfører høye emosjonelle krav (20-21 prosent), mens flest fysioterapeuter svarer at de har fellestid der de kan snakke uformelt om temaet med kolleger (26 prosent). Det er få som svarer at de i stor/svært stor grad har ordning med kollegaveiledning i utvalget (13 prosent), og andelen er høyest i politiet (22 prosent) og lavest blant grunnskolelærerne (4 prosent). Og det er kun 8 prosent som svarer at de i stor eller svært stor grad har rutiner for bruk av bedriftshelsetjenesten ifm. vanskelig hendelser (tabell 5.12), og andelen er høyest blant politi (13 prosent) og lavest blant grunnskolelærere (4 prosent), fysioterapeuter (5 prosent) og sykepleiere (6 prosent).

I intervjuene beskriver informantene at håndteringen av emosjonelle krav og belastninger i arbeidet i hovedsak skjer gjennom småprat mellom kolleger der en ventilerer og får støtte. Og selv om det hos noen beskrives som lav terskel for å snakke med lederen om man trenger det, er inntrykket at mange foretrekker å snakke med sine nære kolleger. Det beskrives som lettere å snakke med andre kolleger enn leder, man ønsker gjerne å snakke med noen som kjenner situasjonen, vet hva man står i og som forstår hverandre godt. Barnehagelærere beskriver at de gjør avtaler med kolleger om små justeringer og tilpasninger for å redusere belastningen ved behov, og at de tar 5-minutters pause innimellom for å koble av. For grunnskolelærere gis det ved en skole eksempler på at situasjoner som medfører belastninger for ansatte i stor grad blir forsøkt håndtert kollektivt ved at man i fellesskap finner løsninger, som for eksempel omrokking av lærere eller tilføring av ekstra ressurser i en periode. Sykepleierne løftet frem viktigheten av å ha felles møtepunkter i det daglige som en måte å håndtere de emosjonelle kravene i arbeidet på. I hjemmesykepleien jobber de som oftest alene ute hos pasienter/brukere, og det at arbeidet er organisert slik at de har felles møtepunkter, både ved morgenrapport og i lunsjen/ettermiddagsrapporten, gjør at de umiddelbart får bearbeidet inntrykk og følelser og få utløp for det emosjonelle presset. I politiet har de



debrief, defuse og kollegastøtteordning som mer formaliserte systemer/rutiner for å håndtere krevende situasjoner og emosjonelle belastninger. Disse beskrives som nyttige, men samtidig er de ikke så hyppig i bruk. Også for politiet var det enighet om at håndteringen av den emosjonelle belastningen i arbeidet stort sett skjer ved at nære kolleger snakker sammen uformelt. Makkere som jobber sammen på oppdrag tar gjerne en prat i bilen i etterkant av hendelser, for å luften følelser og tanker, og frustrasjoner. Og humor og galgenhumor blir ofte brukt som en måte å håndtere følelser og bearbeide inntrykk og opplevelser på. Individuell håndtering i form av å bygge egen forsvarsmur mot eksponeringen man er utsatt for beskrives også av denne yrkesgruppen. Som for de andre yrkesgruppene er ventilerings med nære kolleger på samme nivå, det også fysioterapeutene beskriver som den viktigste håndteringsstrategien i arbeidshverdagen. Av mer organisatorisk håndtering, beskrives det at man prøver å jobbe forebyggende ved å fordele ressurser, folk og oppgaver på best mulig måte for å redusere belastningen på den enkelte. Det gis eksempler på at man ruller på ansvaret for spesielt krevende pasienter eller at man bytter pasienter seg imellom etter behov.

Det generelle inntrykket fra intervjuene er at selv om det innenfor noen yrkesgrupper eksisterer en del faste systemer og rutiner, er det mye opp til den enkelte å både si ifra om og håndtere kravene og å mestre belastningen. Informantene fra alle yrkesgruppene er relativt omforente at det er behov for å jobbe mer systematisk med emosjonelle krav og belastninger som en del av HMS-arbeidet på arbeidsplassen og at oppmerksomheten i større grad må løftes fra det individuelle til det kollektive og organisatoriske nivået.

Det kommer frem av svarene i spørreundersøkelsen at det også er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger. Det er kun 7 prosent av utvalget som oppgir at de i stor eller svært stor grad gjennom utdanningen/praksis ble tilstrekkelig forberedt på de emosjonelle kravene i yrket, 79 prosent mener det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger i utdanningen og 72 prosent mener det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger på egen arbeidsplass. Det er flest blant politi med sine 14 prosent som svarer at de gjennom utdanningen/praksis ble tilstrekkelig forberedt på de emosjonelle kravene i yrket, og lavest blant barnehagelærere og grunnskolelærere (2 prosent). Det er høyest andel som svarer at det i stor grad er behov for mer kunnskap om emosjonelle krav og belastninger i utdanningen blant barnehagelærere (92 prosent) og grunnskolelærere (91 prosent), og lavest, men fortsatt høy andel, blant politi (67 prosent).

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

Emosjonelle krav opptrer ikke i isolasjon og alene. Det er flere jobbkrav som påvirker ansattes opplevelse av arbeidssituasjonen, og man blir eksponert for mange arbeidsmiljøforhold samtidig. Rammene, strukturene og konteksten man utfører arbeidet i påvirker også hvordan arbeidsforholdene oppleves. Men også kulturen, normene og forventningene som ligger til yrket, rollen og profesjonen kan påvirke hvordan ansatte opplever å stå i situasjoner og hvordan de erkjenner og håndterer de emosjonelle kravene i arbeidet sitt.

Når vi ser samlet på funnene fra intervjuene og spørreundersøkelsen er det noen normer og holdninger innenfor de ulike yrkesgruppene som går igjen og som beskriver hvilke forventninger ansatte opplever å ha i arbeidet sitt. Felles for yrkesgruppene er normen om at man strekker seg langt for de menneskene man jobber for, der spørreundersøkelsen viser at hele 93 prosent er enig eller helt enige i dette. Dette understøttes i intervjuene blant alle yrkesgruppen, der spesielt barnehagelærere fremhever holdningen om at man strekker seg langt for barna. Funnene viser også at det er en relativt utbredt norm og holdning blant ansatte innenfor alle yrkesgruppene at man setter de andre foran seg selv. Tallene fra

spørreundersøkelsen viser at denne normen er sterkest hos barnehagelærere (91 prosent) og grunnskolelærere (88 prosent), men også et stort flertall av sykepleiere (75 prosent) er enig i at dette gjelder for dem.

Flertallet i alle yrkesgruppene oppgir at det er en norm om at man må tåle å stå i de belastningene som kommer med arbeidet (76 prosent er enig/helt enig). Dette trekkes frem i intervjuene blant sykepleierne og politiet spesielt. Det er også mange som opplever at det er opp til hver enkelt å sette grenser for hvor følelsesmessig involvert og berørt man blir av arbeidet (71 prosent er enig/helt enig). Dette viser at det på mange arbeidsplasser er normer som kan bidra til at problemstillinger knyttet til eksponering og håndtering av emosjonelle krav blir individualisert og overlatt til den enkelte å gjøre noe med. Det å oppleve av arbeidet er for 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.

Samtidig mener flertallet, 61 prosent, av deltakerne i spørreundersøkelsen at det er rom for å snakke om alle sidene ved jobben hos dem. Her er det ikke store variasjoner mellom yrkesgruppene. Dette gjenspeiles i intervjuene, der det gis beskrivelser av stor takhøyde og åpenhet for å dele opplevelser og følelser, spesielt mellom nære kolleger. Fysioterapeutene fortalte om en relativt høy terskel for å "sutre" og at det var store forventninger om at man skulle klare seg selv, noe som kan påvirke muligheten og åpenheten den enkelte føler en har om å dele utfordringer og belastninger i jobben. Bruk av galgenhumor for å håndtere hverdagen er en relativt utbredt norm i alle yrkesgruppene, men det er spesielt utbredt hos politiet der 91 prosent er enig i dette, og minst utbredt hos fysioterapeutene der 62 prosent svarer dette.

I spørreundersøkelsen er det ca. 1/3 som oppgir at det er vanlig å føle skyld hvis man ikke mestrer de emosjonelle sidene ved jobben, og noen færre, 24 prosent, som sier at det er vanlig å føle skam om en ikke mestrer de emosjonelle sidene. For begge disse normene er det grunnskolelærere som rapporterer høyest andel av opplevelse av skyld og skam, med henholdsvis 39 og 30 prosent. Det å personliggjøre og tenke at det er ens egen feil om en ikke mestrer arbeidet er noe som også beskrives i intervjuene med lærerne.

Når det gjelder sammenhengen med andre jobbkraav og ytre rammebetingelser, går det igjen i intervjuene at opplevelse av tidspress og travelhet er sentrale faktorer som påvirker ansattes opplevelse av, mulighet for håndtering og belastningen av de emosjonelle kravene i arbeidet. Det pekes på at ytre rammebetingelser som trang økonomi, lav bemanning/voksenteitet og for liten tid til å utføre arbeidet, virker inn på ansattes muligheter for å gjøre en god nok jobb med den kvaliteten de ønsker og arbeidet krever. Dette bidrar til å skape et krysspress for ansatte innenfor mange av tjenestene som igjen kan føre til dårlig samvittighet, slitasje og økt belastning. Dette bildet stemmer relativt godt overens med resultatene i spørreundersøkelsen, der over halvparten (66 prosent) svarer at for lave budsjetter/økonomiske forhold i stor eller svært stor grad innvirker på om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning, og at det ikke er tilstrekkelig antall ansatte på jobb til å utføre arbeidsoppgavene (64 prosent). Her er det imidlertid noen variasjoner mellom yrkesgruppene. Når det gjelder lave budsjetter/økonomi er det politi (85 prosent), grunnskolelærere (72 prosent) og barnehagelærere (70 prosent) som i størst grad rapporterer om at dette påvirker belastningen av de emosjonelle kravene, mens det er lavest andel fysioterapeuter (38 prosent). Og noe av det samme mønsteret ser vi når det gjelder påvirkningen av at det ikke er tilstrekkelig antall ansatte på jobb til å utføre arbeidsoppgavene. Der er det barnehagelærere (85 prosent) og politi (82 prosent) som har størst andel, mens det er færre fysioterapeuter (33 prosent) som rapporterer om dette. I intervjuene beskrev barnehageansatte at det var mange oppgaver som tok bort av tiden man har sammen med barna og at det ofte ikke var nok voksne til å dekke behovet gjennom hele dagen. Politiet beskriver også en



situasjon med økt oppdragsmengde som skal løses med mindre ressurser og færre ansatte. Også blant lærerne ble det trukket frem at klassestørrelse og sammensetning av elever gjør at de ikke opplever å ha nok tid til å gjøre jobben på en god nok måte.

Totalt sett svarer 60 prosent at det å ikke få utført jobben med den kvaliteten de ønsker fører til at de emosjonelle kravene oppleves som en belastning. Igjen er det barnehagelærere som rapporterer dette i størst grad (79 prosent), mens det er færrest fysioterapeuter (38 prosent). Dette bildet kommer også frem i intervjuene, der barnehagelærere gir beskrivelser av en arbeidshverdag hvor det er vanskelig å strekke til og få tid til å gjøre arbeidet med den standarden og kvaliteten man som profesjonsutøver gjerne skulle gjort. De samme beskrivelsene kommer også frem blant lærerne vi intervjuet, og også i spørreundersøkelsen er det en høy andel av grunnskolelærere (67 prosent) som svarer at de ikke får gjort jobben med den kvaliteten de ønsker. Over halvparten av sykepleierne (56 prosent) oppgir at det å ikke få gjort jobben med den kvaliteten de ønsker virker inn på belastningen, og fra intervjuene med sykepleierne i hjemmetjenesten fikk vi beskrivelser på hvordan de opplevde å stå i krysspress der de ble pålagt å utføre arbeidet på måter de mente ga dårligere kvalitet. Fra sykepleierne kom det også frem beskrivelser om belastningen det medfører å måtte utføre oppgaver som tar bort fokuset og tiden med pasienten, når man samtidig ser og opplever at behovet er stort.

Flest grunnskolelærere oppgir at manglende tid til pauser (47 prosent) er en faktor som i stor eller i svært stor grad påvirker om de emosjonelle kravene oppleves som en belastning. Politi ser ut til å bli påvirket av beslutninger på overordnet nivå i noe større grad enn de andre yrkesgruppene (52 prosent), og særlig fysioterapeutene ligger her lavere enn de andre yrkesgruppene (20 prosent).

Generelt tegner det seg et bilde der mange ansatte i de fem yrkesgruppene opplever manglende samsvar mellom de kravene, antall oppgaver og forventninger de har i yrket og sin rolle og den tiden, ressursene og muligheten de har til å utføre arbeidet med den kvaliteten det krever.

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

Gjennom dette oppdraget har vi bidratt med en første kartlegging av hvordan hensynet til de som mottar tjenester kan gå på bekostning av egen rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for disse yrkesgruppene. Totalt svarer hver tredje at det ofte eller alltid er slik at hensynet til de som mottar tjenester går foran hensynet til de ansatte. Hvis vi ser på fordeling mellom yrkesgruppene, er andelen høyest blant grunnskolelærere (53 prosent) og lavest blant fysioterapeuter (12 prosent). Andelen blant politi og barnehagelærere er 38 prosent, mens det er 31 prosent av sykepleierne som svarer slik (ofte eller alltid).

Selv om lovverket er likestilt, er det ikke alltid slik at de som jobber i disse yrkene opplever det eller erfarer at det er slik i praksis. I intervjuene ble et sterkt rettighetsfokus og forpliktelse for de «andre» fremhevet og det sitter langt inne å snakke om eller påpeke egne rettigheter. I spørreundersøkelsen svarer 31 prosent at de opplever i stor eller svært stor grad at det eksisterer «kollisjoner» mellom arbeidsmiljøloven og lovverkene de arbeider etter i tjenestene. Andelen er høyest blant grunnskolelærere (53 prosent), mens om lag en tredjedel opplever dette blant politi (36 prosent), barnehagelærere (34 prosent) og sykepleiere (30 prosent). For fysioterapeuter er det kun 11 prosent som oppgir dette i stor eller svært stor grad. Det er ulike kollisjoner eller konflikter opp mot arbeidsmiljøloven som oppgis og svarene mellom yrkesgruppene varierer. Sykepleierne oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og helsepersonelloven, pasient- og brukerrettighetsloven, helse- og omsorgstjenesteloven og barnevernsloven. Politi oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og politiloven, politiinstruksen, personvernlovgivning, utlendingsloven og

straffeprosessloven. Barnehageansatte oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og barnehageloven, barnekonvensjonen, forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler og forskrift om rammeplan for barnehagens innhold og oppgaver. Fysioterapeuter oppgir konflikter mellom arbeidsmiljøloven og pasient- og brukerrettighetsloven, helse- og omsorgstjenesteloven. Grunnskolelærerne oppgir særlig konflikter mellom arbeidsmiljøloven og opplæringsloven paragraf 9a, og noen nevner barnekonvensjonen.

I intervjuene beskrives det at innholdet i de andre lovene appellerer til samvittighet og en moralsk forpliktelse. I de åpne svarene i spørreundersøkelsen nevnes for lav bemanning og stort arbeidspress som eksempler hvor de opplever at det forekommer «kollisjoner», og dette er felles for alle de fem yrkesgruppene. Et godt arbeidsmiljø for de ansatte og et godt miljø for de andre henger tett sammen og det kan være utfordrende om det blir en stor skjevhet her. Fra intervjuene ble det fremhevet et behov for å se mer på dette, hvordan en kan trygges for å skape mer balanse, øke kunnskapsnivået samt øke fokus på ansattes arbeidsmiljø. 73 prosent av grunnskolelærere mener det i stor eller svært stor grad er behov for mer oppmerksomhet og kunnskap på egen arbeidsplass om hvordan man håndterer situasjoner der ansattes rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø kommer i konflikt med andres rettigheter eller lovpålagte krav til yrkesrollen. Andelen er også høy blant barnehagelærere (64 prosent), sykepleiere (61 prosent), og flere politi (52 prosent) og fysioterapeuter (41 prosent) mener det samme.

Det oppleves i ulik grad om det tas tak i eventuelle kollisjoner mellom ansattes rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og andres behov, vern og rettigheter hos dem. Det er få som oppgir at dette gjøres mye av, kun 10 prosent av utvalget opplever at det i stor eller svært stor grad tas tak i eventuelle kollisjoner mellom ansattes rett til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og andres behov, vern og rettigheter. Intervjuene viser til manglende tid og arena for å kunne diskutere de ulike dilemmaene de opplever. Både i intervjuene og i spørreundersøkelsen oppgir respondentene at det er de selv som tar opp utfordringer knyttet til emosjonelle utfordringer og dette gjelder også for å ta opp tematikken rundt kollisjoner mellom ansattes krav til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og andres behov/vern/rettigheter. På spørsmålet om hvem de tar opp slike situasjoner og "kollisjoner" med, svarer 66 prosent nærmeste leder, og 83 prosent oppgir at de snakker med kolleger om det. Også på spørsmålet om hvordan det håndteres dersom man opplever at hensynet til andres behov/vern/rettigheter går på bekostning av eget arbeidsmiljø, svarer majoriteten at håndteringen blir å snakke med kolleger om det (83 prosent er enig/helt enig), eller ta det opp med nærmeste leder (66 prosent). 35 prosent er enig/helt enig at de håndterer det ved å ta det opp med verneombud/hovedverneombud, mens 40 prosent enig/helt enig at de tar det opp med tillitsvalgt. Det er kun 18 prosent som er enig og helt enig i at de har faste rutiner, som alle kjenner til, for hvordan dette håndteres, mens 55 prosent svarer at de melder avvik i avvikssystemet. Sykepleierne melder avvik (67 prosent) i noe høyere grad enn de andre yrkesgruppene (42-55 prosent) og dette kan understøttes med funn fra de kvalitative intervjuene hvor vi fikk høre at de sykepleierne som jobbet i hjemmetjenesten hadde hatt et økt fokus på dette med å melde avvik.

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

Konsekvensene av høye emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger er komplekse og sammensatte og henger sammen med mange faktorer. Konsekvensene kan vise seg på flere nivå, fra det individuelle til det større samfunnsnivået. Informantene skisserer ulike erfaringer, og opplever at de største konsekvensene tilfaller individene selv og at dette ikke tas alvorlig nok. I intervjuene peker informantene på konsekvenser som avflatning i eget følelsesliv, uheldig ubalanse mellom jobb og fritid ved at jobben påvirker fritiden



negativt, manglende tilstedeværelse for egne barn/familie/venner, dårligere selvbilde og at jobben bidrar til et en blir en dårligere versjon av deg selv, både på jobb og hjemme. Funnene fra intervjuene blir bekreftet eller forsterket av resultatene fra spørreundersøkelsen. Totalt oppgir 73 prosent at de månedlig eller oftere har opplevd at de er avstumpet eller avflatet. Nesten like mange rapporterer om en følelse av hjelpeløshet (71 prosent) og følelse av maktesløshet/avmakt (70 prosent) månedlig eller oftere som følge av krevende situasjoner eller hendelser i arbeidet sitt. På spørsmålet om hvordan jobben påvirker fritiden svarte 77 prosent utvalget at jobben bidrar til at de har mindre overskudd til aktiviteter hjemme og 62 prosent er enig/helt enig i at jobben gjør at de ofte har brukt opp omsorgskapasiteten sin når de kommer hjem. 56 prosent sier at belastningen på jobben gjør en mer irriterende hjemme og nærmere halvparten (48 prosent) opplever å bli mer følelsesmessig avstumpet på fritiden.

I intervjuene kom det frem flere beskrivelser av fravær, turnover og tidlig avgang som en form for dobbelkonsekvens fordi ikke bare er det individet selv det går utover, men hele arbeidsmiljøet fordi det fører til at mye erfaring og kunnskap forsvinner. Det ble også gitt eksempler fra informantene i intervjuene som omhandlet fysiske og psykiske reaksjoner fra totalbelastningen i arbeidet eller enkelte hendelser som av og til hadde ført til sykefravær. I spørreundersøkelsen har vi også tall som viser at relasjonelle og emosjonelle belastninger fører til sykefravær. Når vi ser på utvalget samlet er det 19 prosent som oppgir at de har hatt egenmelding som følge av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet i løpet av de siste seks månedene. Det er flest barnehagelærere (23 prosent) og sykepleiere (21 prosent) som oppgir å ha hatt egenmelding på grunn av belastning, men andelen er rett under for grunnskolelærere (19 prosent) og politi (18 prosent). Det er færrest blant fysioterapeuter (10 prosent). Det er 12 prosent i utvalget som svarer at de har vært sykmeldt hovedsakelig på grunn av belastning knyttet til de emosjonelle kravene i arbeidet de siste 6 månedene. Barnehagelærerne (17 prosent), grunnskolelærere (16 prosent) og sykepleiere (14 prosent) er de yrkesgruppene som skårer høyere enn utvalget som helhet. De som ligger under totalskåren er politi (10 prosent) og fysioterapeuter (6 prosent). I kapittel 2 viser vi til flere studier som har funnet at emosjonelle krav fører til økt risiko for sykefravær. Resultatene fra denne undersøkelsen er dermed i tråd med tidligere forskning, men her dokumenterer vi i tillegg at ansatte selv vurderer årsakene til fraværet til å hovedsakelig være knyttet til de emosjonelle belastningene i arbeidet. Dette er viktige funn som bidrar til å gi et enda bedre bilde av mulige årsaker som øker muligheten til et bedre forebyggende arbeidsmiljøarbeid. I intervjuene fikk vi gode eksempler som underbygger at det fortsatt er «svarte hull» i sykefraværstatistikken knyttet til dette fordi det fortsatt til dels er tabu-belagt å si til sykmelder eller arbeidsplassen at årsaken er emosjonell belastning. Emosjonell belastning som årsak kan skjule seg bak en vond rygg eller kne hos ansatte i enkelte yrker. Dette kan også sees i sammenheng med at det er få, kun 17 prosent, som opplever at emosjonelle krav i stor eller svært stor grad blir ansett som en risikofaktor for ansattes helse på deres arbeidsplass.

Turnoverintensjon er ofte målt ved to spørsmål: tanker om å slutte i nåværende jobb og om en ville ha valgt dette yrket på nytt, gitt det de vet i dag. 47 prosent er enig eller helt enig i at de ofte tenker å slutte i nåværende jobb, andelen er høyest for barnehagelærere (63 prosent) og lavest blant fysioterapeuter (27 prosent). Videre viser funn fra spørreundersøkelsen at utvalget er noe delt med tanke på om de ville valgt det yrke de har i dag om de visste de nå vet om jobben sin. 27 prosent svarer ja, 43 prosent ville ha tenkt seg om to ganger, mens de som kanskje er nærmest å lete etter ny jobb er de som svarte nei (27 prosent). Andelen er høyest blant barnehagelærere (36 prosent) og blant grunnskolelærere (35 prosent), men høy også blant sykepleiere (28 prosent) og blant politi (26 prosent). Det er kun 11 prosent blant fysioterapeutene som svarer at de ikke ville valgt dette yrket i dag. Disse funnene viser en intensjon om å



slutte, men det trenger ikke bety at en faktisk kommer til å slutte. Dette bør sees i sammenheng med for eksempel muligheten til å få en ny annen jobb, omskolering og antall nyutdannet i kø for å få jobb.

Respondentene ble bedt om å vurdere hvor ofte de i løpet av de siste fire ukene hadde kjent på ulike utfallsvariabler som utmattelse, søvnproblemer, stress og muskel- og skjelettplager. En god del av utvalget, 43 prosent, oppgir at de ofte føler seg utslitt og andelen er høyest blant barnehagelærere (59 prosent). Også 45 prosent av sykepleierne og grunnskolelærerne føler seg utslitt, og andelen er 37 prosent blant politi og 26 prosent blant fysioterapeuter. Nesten halvparten av barnehagelærerne (49 prosent) oppgi at de hele tiden eller en stor del av tiden er følelsesmessig utmattet. Andelen blant grunnskolelærere er 38 prosent og blant sykepleiere 37 prosent, og dette gjelder 27 prosent blant politi og hver fjerde fysioterapeut i utvalget. Videre fant vi også at muskel- og skjelettplager er mest utbredt blant barnehagelærere (44 prosent) etterfulgt av sykepleiere (41 prosent), mens andelen blant grunnskolelærerne er 35 prosent, politi 25 prosent og fysioterapeuter 17 prosent. Barnehagelærere (27-32 prosent), grunnskolelærere (25-27 prosent), sykepleiere (25-26 prosent) og politi (22-23 prosent) rapporterer noe høyere tall på søvnproblemer enn fysioterapeuter (12-15 prosent).

I intervjuene ble det blir gitt en del eksempler på at noen ansatte opplever å være eksponert for trusler om vold, fysisk vold og uønsket seksuell oppmerksomhet. I spørreundersøkelsen rapporterer 28 prosent av utvalget om eksponering for trusler om vold, 18 prosent har blitt utsatt for fysisk vold og 9 prosent har vært utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet. De aller fleste har blitt utsatt for dette noen få ganger. Det er politi (41 prosent) og grunnskolelærere (38 prosent) som er mest eksponert om trusler om vold på arbeidsplassen. Men det er også høy andel blant sykepleiere (33 prosent). 11 prosent av barnehagelærerne og 5 prosent av fysioterapeutene har vært eksponert for trusler om vold de siste 12 månedene. Det er hele 33 prosent av grunnskolelærerne i utvalget som har vært eksponert for fysisk vold de siste 12 månedene, mens andelen blant politi er 25 prosent. Det er også 22 prosent av barnehagelærerne og 17 prosent av sykepleierne som har vært utsatt for fysisk vold på arbeidsplassen.

Både uønsket seksuell oppmerksomhet og trusler om vold er utført av de de yter tjenester til i (89/99 prosent) av tilfellene. I intervjuene hørte vi eksempler hvor sykepleiere ikke rapporterte inn slike hendelser fordi de knyttet hendelsen eller satte hendelsen i sammenheng med sykdomsbildet til pasient eller bruker. Når det gjelder fysisk vold kommer 100 prosent av tilfellene fra de de yter tjenester til. Derimot, er det få i utvalget (29 prosent) som svarer at arbeidsplassen har en god håndtering av hendelser med vold og trusler.

Totalt er det 13 prosent av utvalget som oppgir at de har vært utsatt for mobbing de siste 12 månedene. Høyest prevalens av mobbing finner vi blant grunnskolelærere (18 prosent) og sykepleiere (15 prosent). Men dette gjelder også 13 prosent av barnehagelærerne og 10 prosent blant politi og 7 prosent blant fysioterapeuter. For sykepleiere har vi prevalenstill fra en nylig publisert studie som viser de samme resultatene for eksponering for trusler om vold (33 prosent), fysisk vold (17 prosent), mens prevalenstill for uønsket seksuell oppmerksomhet og mobbing er noe høyere for sykepleiere i 2023 enn de var på forrige måling i 2021 (Ose et al. 2023). 7 prosent av utvalget oppgir at de har blitt utsatt for digitale trusler, mobbing og/eller trakassering. De aller fleste har blitt utsatt for dette noen få ganger. Politi er den yrkesgruppen som rapporterer den høyeste andelen på 12 prosent, mens barnehagelærere rapporterer lavest med 3 prosent.

## 7 Praktiske implikasjoner og videre forskning

Her vil vi komme med innspill til punkter som kan være til nytte og inspirasjon for ledere og ansatte ute på den enkelte arbeidsplass, og som forbund og arbeidsgivere kan bruke i sitt videre arbeid. Vi redegjør også for styrker og svakheter med studien før vi til slutt oppsummerer hva som kan være videre forskningsmuligheter og -behov.

### 7.1 Praktiske råd og implikasjoner

Basert på funnene i denne rapporten kan det trekkes frem flere praktiske råd og implikasjoner som kan bidra til å styrke det forebyggende arbeidsmiljøarbeidet i relasjonelle yrker. Å forholde seg til andres følelser og livssituasjon, og regulere og håndtere egne følelser, er en iboende egenskap i disse yrkene. Tosidigheten og motsetningene i de emosjonelle og relasjonelle egenskapene gjør at det kan være vanskelig å vite hvordan man skal gå frem. De store strukturelle føringene og rammevilkårene yrkesgruppene har for å utføre sine tjenester påvirker hvilke konsekvenser arbeidet får for ansatte. Samtidig er det mange grep som kan gjøres på flere nivå for å jobbe forebyggende med emosjonelle og relasjonelle krav i arbeidet. Her er noen råd som vi har identifisert gjennom denne studien:

1. **Øk anerkjennelsen.** Start med å anerkjenne at det å jobbe med mennesker gir en annen type belastning enn å jobbe med produkter og maskiner. Det er behov for mer anerkjennelse i samfunnet, fra arbeidsgivere, fra ledere og andre. Anerkjennelse er en viktig buffer og jobbressurs.
2. **Øk bevisstheten** om bredden av emosjonelle krav. Tjenesteutøvelsen innbefatter også relasjoner med pårørende, foreldre og publikum som også har krav og behov som må imøtekommes og som kan oppleves som en tilleggsbelastning i disse yrkene.
3. **Øk kunnskapsnivået** om relasjonelle og emosjonelle krav og håndtering, både på arbeidsplassen og gjennom utdanningsløpet. På arbeidsplassen, start med å gi opplæring til ledere, verneombud og tillitsvalgte. I utdanningsløpene er det naturlig at denne tematikken kobles på praksis eller forberedende fag til selve yrkesutøvelsen.
4. **Mer systematisk kartlegging og håndtering.** Relasjonelle og emosjonelle krav kan opptre som risikofaktorer i arbeidsmiljøet og må inngå i det systematiske HMS-arbeidet. Bruk det lokale partssamarbeidet mellom ledere, tillitsvalgte og verneombud i dette arbeidet.
5. **Styrk lederstøtten.** En støttende leder som er til stede og tilgjengelig i ansattes arbeidshverdag, kan både fange opp hvordan ansatte opplever arbeidet sitt og gjøre justeringer i organisering og fordeling av arbeidsoppgaver etter behov. Ansatte trenger ledere som forstår arbeidssituasjonen de står i og at de anerkjenner både de relasjonelt givende og belastende sidene i arbeidet. Ledere som er tett på kan ta en proaktiv tilnærming for å håndtere de emosjonelle og relasjonelle kravene i arbeidet, og ikke bare en reaktiv tilnærming.
6. **Bruk møtepunkter i hverdagen.** Det er ikke lett å skape nye arenaer/møtepunkter i disse yrkene, men en kan starte arbeidet ved å sette de relasjonelle og emosjonelle kravene og belastninger mer på dagsorden i de fora som allerede eksisterer. Sørg for å ikke korte ned på eller fjerne eksisterende fellesarenaer og møtepunkter hvor dette kan adresseres (som for eksempel rapport).
7. **Gi rom og mulighet for kollegastøtte.** Kolleger er viktige støttepartnere, men også en håndteringsmekanisme, og det må derfor foreligge en mulighet og tid til å møtes i løpet av arbeidsdagen. Det er også viktig å ha mulighet for skjermet pause.
8. **Bedre balanse mellom jobb og fritid.** Håndtering av relasjonelle og emosjonelle krav skal først og fremst skje i arbeidstiden. Ha fokus på hvordan arbeidet påvirker fritiden og utforsk hvordan en lettere kan klare å "logge av" jobben.
9. **Bedre sammenheng mellom krav og ressurser.** Hvordan ansatte har det på jobb påvirker utførelsen av selve arbeidet. Rammebetingelser må samsvare og støtte opp om arbeidets innhold

og kravstruktur. Fleksibel organisering av bemanning ut fra periodebasert belastning kan være en løsning i noen yrker.

Relasjonelle yrker er givende og meningsfulle nettopp fordi man som profesjonell yrkesutøver kan utgjøre en forskjell for enkeltmennesket og for samfunnet. Ved å anerkjenne at jobbutøvelsen i perioder og situasjoner kan bli emosjonelt overbelastende, og å ha en systematikk i arbeidet med å redusere overbelastningene, blir det lettere for både de nåværende og fremtidige arbeidstakerne å la seg motivere av de positive sidene ved yrket.

## 7.2 Styrker og begrensninger

En styrke med denne kartleggingen er at resultatene baserer seg på data fra ulike kilder, med både kvalitative intervju av ansatte, ledere og forbund og en spørreundersøkelse blant fem yrkesgrupper. Vi har gjennomført til sammen 24 intervju med 50 informanter og en spørreundersøkelse hvor vi fikk svar fra 7 513 respondenter (3149 sykepleiere, 1819 politi, 982 lærere, 937 fysioterapeuter og 626 grunnskolelærere). Dette har gitt oss mulighet til å undersøke status blant fem yrkesgrupper både når det gjelder omfanget av relasjonelle og emosjonelle krav, en dybdeforståelse som viser nyanser, hvordan dette blir kartlagt og håndtert, og redegjort for ulike opplevde konsekvenser og hvordan forhold rundt kan påvirke. Ved å gjennomføre fokusgruppeintervju med forbundene fikk vi også adressert tematikken på et nivå over arbeidsplassen. Både gruppeintervjuene og fokusgruppeintervjuene var viktige for arbeidet med å utvikle nye og treffsikre spørsmål i spørreundersøkelsen. Dette er også en av de første kartleggingene som har et ensrettet fokus på dette med relasjonelle og emosjonelle krav i et forskningsdesign som belyser den tosidedheten slike yrker har blant yrkesgrupper hvor dette har blitt lite forsket på i Norge og Norden. Sykepleiere er den yrkesgruppen hvor det har blitt forsket mest på denne tematikken. Det er også en styrke at så mange respondenter delte sine erfaringer og refleksjoner i på de åpne spørsmålene i spørreundersøkelsen. Det bidro til et enda rikere datamateriale.

Spørreskjemaundersøkelsen som ble sendt ut av forbundene fikk lav oppslutning, og lavest deltakelse var fra sykepleiere (11 prosent) og fysioterapeuter (11 prosent). Blant de inviterte barnehagelærerne var det 20 prosent som svarte, mens 13 prosent av grunnskolelærerne responderte. Blant politi var det 14 prosent av de inviterte som deltok. Hvorvidt den lave svarprosenten skyldes generell skjematrøtthet eller lav interesse for tema som handler om arbeidsmiljø blant disse yrkesgruppene, er vanskelig å si. Fordi det var forbundene og ikke forskerne som sendte ut undersøkelsen, var det ikke mulig å sende purring eller påminnelser til de som ikke responderte, noe som erfaringsmessig kunne gitt en noe høyere svarprosent.

Selv om vi kan undersøke om utvalget er representativt i forhold til kjønn, alder og arbeidsfylke, er det ikke mulig å si om utvalget er representativt i forhold til opplevelse av relasjonelle og emosjonelle risikofaktorer. Det kan være at de som opplever stor belastning har vært mer villig til å svare enn de som opplever lavere arbeidsbelastning eller færre krav. Dette kan føre til at resultatene viser en situasjon som er verre enn den faktisk er. Denne kartleggingen er derfor et utgangspunkt for videre forskning der videre datainnsamling må gjøres etter vitenskapelige prinsipper med bedre kontroll på populasjon og utvalg.

## 7.3 Videre forskning

Fra kunnskapsoppsummeringen identifiserte vi flere kunnskapshull og behov for videre forskning når det gjelder emosjonelle krav og belastninger i yrker hvor man jobber for og med mennesker. Denne studien er et godt steg på veien for å tette noen av disse hullene og bidrar med nyttig kunnskap og rike beskrivelser av kontekst, nyanser og sammenhenger for hvordan emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger oppstår, oppleves, håndteres og får konsekvenser. Det har vært utenfor rammene i dette prosjektet å gå



dypere inn i flere av problemstillingene og det er derfor både behov og muligheter for å gjøre ytterligere analyser og bearbeiding av det innsamlede datamaterialet vi allerede har på temaet, og behov for ny forskning utover dette. Det er flere analyser som kan gjøres når det gjelder sammenhenger og forskjeller både når det gjelder mellom og innad i yrkesgruppene og det kan gjøres systematiske undersøkelser av alder og kjønnsforskjeller på flere områder enn det som foreligger i denne rapporten. Det er også flere bakgrunnsvariabler som kan være interessante å se om det gir noen utslag på hvordan de opplever arbeidssituasjonen sin når det gjelder emosjonelle og relasjonelle krav og belastninger. Her kan vi nevne ansiennitet, fast/midlertidig stilling, heltid/deltid, lederansvar og omsorg for barn. Datamaterialet gir oss også mulighet til å gå dypere inn i hvert yrke og se om det foreligger noen forskjeller og sammenhenger mellom hvilken stilling eller hvor de jobber (for eksempel om det er forskjeller på sykepleiere som jobber i kommunen og på sykehus eller om det er forskjeller mellom grunnskolelærere på barnetrinn og ungdomsskole).

Det er også mange andre interessante problemstillinger som kan belyses mer inngående. For eksempel så vi fra kunnskapsoppsummeringen at emosjonelle krav i kombinasjon med vold og trussel om vold ga større sannsynlighet for langtidsfravær. Det vil derfor kunne være interessant å undersøke hvordan denne sammenhengen er i vårt datamateriale. Har høy forekomst av vold eller trusler og vold sammenheng med grad av opplevde negative følelser og (egenvurdert) fravær på grunn av emosjonelle belastninger? Og hvordan spiller andre jobbkrav og jobbressurser inn i dette bildet? Denne studien tyder på at det er særlig politi, grunnskolelærere og sykepleiere som er eksponert for vold og trusler om vold og det er behov for mer inngående forskning på hvordan dette gir belastning og hvordan det kan forebygges. Hva gjør arbeidsplassene som har klart å forebygge og håndtere dette på en god måte? Selv om det er få som rapporterer at emosjonelle krav blir ansett som en risikofaktor og at de i stor grad jobber systematisk med emosjonelle krav og belastninger som en del av HMS-arbeidet på arbeidsplassen, ville det vært interessant å se om det er noen kjennetegn ved de som svarer at dette er på plass hos dem. Skiller de seg ut på noe vis når det gjelder andre faktorer og vurdering av konsekvenser?

Videre mener vi at det også er behov for flere sammenligningsstudier av virksomheter som håndterer de emosjonelle kravene f.eks. de som har lavt arbeidsrelatert sykefravær med de som har et høyere arbeidsrelatert sykefravær innenfor samme profesjon og bransje og med sammenlignbar ansattgruppe demografisk sett. Hva det er som gjør at noen arbeidsplasser klarer å finne en balanse. Hvor mye er likt, hvor mye er unikt? Hva kan tilskrives politiske føringer, økonomiske, organisatoriske og psykososiale faktorer? Og hvor mye handlingsrom har de mest utsatte yrkene? Både denne studien og andres adresserer hvordan rammene rundt påvirker og legger føringer for hvordan det emosjonelle arbeidet oppleves og håndteres. Vet vi nok om hvordan effektiviseringstiltak i offentlig sektor, bemanningsnormer, fordelingsnøkler, anbudssituasjoner osv. påvirker hvor godt en klarer å organisere en helsefremmende arbeidsplass?

Selv om både denne studien og enkelte studier identifisert gjennom kunnskapsoppsummeringen belyser noen aspekter av hvordan interaksjonen med foreldre og pårørende både er positivt og belastende for ansatte, mener vi at det er behov for mer forskning på hvordan pårørende, foreldre og publikum fungerer som kilder til emosjonelle krav for ansatte i ulike yrkesgrupper i deres arbeidshverdag.

Til slutt ser vi behovet for flere intervensjonsstudier og forsøk der det testes ut hvilke effekter det kan ha om en for eksempel øker bemanningen, gir tid og rom til håndtering av emosjonelt krevende situasjoner, tester ulike pause og restitusjonsmåter, hvor en gir opplæring i regulerings- og mestringsstrategier, ser på ansvarsområder og fordeling, og lager gode spiraler av jobbressurser på ulike nivå.



Dette er en første kartlegging av relasjonelle og emosjonelle krav i disse fem yrkesgruppene, men det er behov for mer forskning for å fremskaffe kunnskap som kan brukes i utdanningen og på arbeidsplassen. Det er få i dette utvalget som oppgir at de har blitt tilstrekkelig forberedt på de emosjonelle kravene gjennom utdanningen (7 prosent). Det er 79 prosent av utvalget oppgir at det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger i utdanningen, og 72 prosent oppgir at det er behov for mer kunnskap om håndtering av emosjonelle krav og belastninger på egen arbeidsplass. Det er et stort potensial i å jobbe mer forebyggende med denne arbeidsmiljøfaktoren som spiller en så viktig rolle i ansattes arbeidshverdag. Det er også behov for at arbeidsgivere tar hensyn til de særegne arbeidsmiljøforholdene i yrker der man jobber med relasjoner og mennesker når rammer og betingelser for arbeidet utarbeides.

## Referanser

Aagestad, C., Tyssen, R., & Sterud, T. (2016). Do work-related factors contribute to differences in doctor-certified sick leave? A prospective study comparing women in health and social occupations with women in the general working population. *BMC public health*, *16*, 235.

Aronsson, V., Toivanen, S., Leineweber, C., & Nyberg, A. (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.

Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, *22*, 309-328.

Boström, M., Björklund, C., Bergström, G., Nybergh, L., Elinder, L.S., Tigmar, K., Wåhlin, C., Jensen, I. & Kwak, L. (2020). Health and Work Environment among Female and Male Swedish Elementary School Teachers—A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*, 227.

Clausen, T., Sørensen, J.K., Dalsager, L., Karlsen, I.L. & Kristiansen, J. (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.

Creswell, J. & Plano Clark, V. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Delegado, C., Upton, D., Ranse, K., Furness, T. & Foster, K. (2017). Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. *International Journal of Nursing Studies*, *70*, 71-88.

Eriksson, A., Jutengren, G. & Dellve, L. (2020). Job demands and functional resources moderating assistant and Registered Nurses' intention to leave. *Nursing Open*, *8*, 870-881.

Fernández-Basanta, S., Lois-Sandá, L. & Movilla-Fernández, M-J. (2022). The link between task-focused care and care beyond technique: A meta-ethnography about the emotional labour in nursing care. *Journal of Clinical Nursing*, 1-14.

Framke, E., Sørensen, J.K., Alexanderson, K., Farrants, K., Kivimäki, M., Nyberg, S.T., Pedersen, J., Madsen, I.E.H. & Rugulies, R. 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.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.

Hopia, H., & Heino-Tolonen, T. (2018). Families in paediatric oncology nursing: Critical incidents from the nurses' perspective. *Journal of Pediatric Nursing*, *44*, 28-35.

Howitt, D. (2010). *Introduction to qualitative methods in psychology*. London: Pearson education.

Liamputtong, P. (2011). *Focus group methodology, principles and practice*. London: Sage publications.

Kvale, S. & Brinkman, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervjuet*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Madsen, I. E., Hanson, L. L., Rugulies, R., Theorell, T., Burr, H., Diderichsen, F., & Westerlund, H. (2014). Does good leadership buffer effects of high emotional demands at work on risk of antidepressant treatment? A prospective study from two Nordic countries. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 49, 1209-1218.

Madsen I.E.H., Sørensen J.K., Bruun J.E., Framke E., Burr H., Melchior M. (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.

Mauno, S., Ruokolainen, M., De Bloom, J. & Kinnunen, U. (2017). Does recovery buffer against emotional labor in terms of motivational outcomes at work? Analyzing age differences among Finnish health care professionals. *Applied Nursing Research*, 88-94.

Michaelsen, J. J. (2012). Emotional distance to so-called difficult patients. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 26, 90-97.

Ose, S. O., & Busch, H. J. (2020). *HMS i offentlig sektor: Forebygging av sykefravær og tidlig avgang fra arbeidslivet*, Gyldendal Akademisk.

Ose S. O., Lohmann-Lafrenz S., Bernstrøm V.H., Berthelsen H., Marchand G.H. (2023). The Norwegian version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ III): Initial validation study using a national sample of registered nurses. *PLOS ONE* 18(8), e0289739.

Ose, S. O., S. Lohmann-Lafrenz, S. L. Kaspersen, H. Berthelsen & G. H. Marchand (2023) Registered nurses' exposure to workplace aggression in Norway: 12-month prevalence rates, perpetrators, and current turnover intention. *BMC Health Services Research*, 23, 1272.

Richter, A., Roczniowska, M., Loeb, C., Stempel, C.R. & Rigotti, T. (2021). The Cross-Level Moderation Effect of Resource-Providing Leadership on the Demands—Work Ability Relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 9084.

Rugulies, R., Sørensen, J.K., Madsen, I.E.H., Nordentoft, M., Sørensen, K. & Framke, E. (2021). Can leadership quality buffer the association between emotionally demanding work and risk of long-term sickness absence? *European Journal of Public Health*, 31, 739-741.

Sapeta, P., Centeno, C. & Belar, A. (2022). Adaptation and continuous learning: integrative review of coping strategies of palliative care professionals. *Palliative Medicine*, 36, 15-29.

Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-romá, V. et al. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.

Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., & De Witte, H. (2019). An Ultra-Short Measure for Work Engagement: The UWES-3 Validation Across Five Countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 35, 577-591.

Sewdas, R., Thorsen, S.V., Boot, C.R.L., Bjørner, J.B. & Van der Beek, A.J. (2019). Determinants of voluntary early retirement for older workers with and without chronic diseases: A Danish prospective study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 48, 190-199.

Stengård, J., Leineweber, C., Virtanen, M., Westerlund, H., & Wang, H-X. (2022). Do good psychosocial working conditions prolong working lives? Findings from a prospective study in Sweden. *European Journal of Ageing*, 19, 677-688.



Steyaert, C. og Bouwen, R. (2004). Group Methods of Organizational Analysis. In Cassel, Catherine (ed.): *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*. London: Sage.

Sundstrup, E. & Andersen, L.L. (2021). Joint association of physical and psychosocial working conditions with risk of long-term sickness absence: Prospective cohort study with register follow-up. *Scandinavian Journal of Public Health*, 49, 132-140.

Sørensen, J. K., Pedersen, J., Burr, H., Holm, A., Lallukka, T., Lund, T., Melchior, M., Rod, N. H., Rugulies, R., Sivertsen, B., Stansfeld, S., Christensen, K. B., & Madsen, I. E. H. (2023). Psychosocial working conditions and sickness absence among younger employees in Denmark: a register-based cohort study using job exposure matrices. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 49(4), 249–258.

Tafjord, T. (2021). Managing strong emotions: Nurses' recognition and responses to personal emotions when approaching parents with cancer and their dependent children. *Qualitative Health Research*, 31, 926-941.

Thorsen, S.V., Jensen, P.H. & Bjørner, J.B. (2016). Psychosocial work environment and retirement age: a prospective study of 1876 senior employees. *International Archives of Occupational and Environmental Health volume*, 89, 891-900.

van der Molen, H. F., Nieuwenhuijsen, K., Frings-Dresen, M. H. W., & de Groene, G. (2020). Work-related psychosocial risk factors for stress-related mental disorders: an updated systematic review and meta-analysis. *BMJ open*, 10(7), e034849.

Virtanen, A., Van Laethem, M., de Bloom, J. & Kinnunen, U.(2021). Drammatic breaks: Break recovery experiences as mediators between job demands and affect in the afternoon and evening. *Stress and Health*, 37, 801-818.

Wang, H., Hall, N.C. & Taxer, J.L. Antecedents and Consequences of Teachers' Emotional Labor: a Systematic Review and Meta-analytic Investigation. *Educational Psychology Review* 31, 663–698 (2019).



## A Vedlegg A Bakgrunnsinformasjon om utvalget og yrkesgruppene

I vedlegg A presenteres ytterligere bakgrunnsinformasjon om utvalget og de deltagende yrkesgruppene. I alle tabeller er prosent i parentes.

### A.1 Kjønn

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Kvinne	2880 (92)	802 (44)	913 (94)	777 (83)	517 (83)	5889 (79)
Mann	248 (8)	1011 (56)	63 (6)	155 (17)	106 (17)	1583 (21)
Total	3128 (100)	1813 (100)	976 (100)	932 (100)	623 (100)	7472 (100)

### A.2 Alder

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Under 30	448 (14)	292 (16)	99 (10)	78 (8)	51 (8)	968 (13)
30-39	758 (24)	669 (37)	271 (28)	273 (29)	153 (25)	2124 (28)
40-49	762 (24)	431 (24)	276 (28)	295 (32)	150 (24)	1914 (26)
50-59	824 (26)	388 (21)	256 (26)	169 (18)	187 (30)	1824 (24)
60+	351 (11)	39 (2)	80 (8)	121 (13)	82 (13)	673 (9)
Total	3143 (100)	1819 (100)	982 (100)	936 (100)	623 (100)	7503 (100)

### A.3 Arbeidsfylke

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Oslo	492 (17)	361 (22)	81 (9)	102 (12)	42 (7)	1078 (16)
Rogaland	216 (8)	124 (7)	101 (11)	68 (8)	61 (10)	570 (8)
Møre og Romsdal	166 (6)	81 (5)	46 (5)	48 (5)	40 (7)	381 (6)
Nordland	139 (5)	82 (5)	30 (3)	62 (7)	29 (5)	342 (5)
Viken	510 (18)	298 (18)	181 (20)	168 (19)	136 (23)	1293 (19)
Innlandet	202 (7)	117 (7)	52 (6)	58 (7)	42 (7)	471 (7)
Vestfold og Telemark	226 (8)	131 (8)	75 (8)	67 (8)	53 (9)	552 (8)
Agder	163 (6)	94 (6)	45 (5)	47 (5)	22 (4)	371 (5)
Vestland	322 (11)	163 (10)	125 (14)	108 (12)	74 (13)	792 (11)
Trøndelag	303 (11)	114 (7)	125 (14)	90 (10)	65 (11)	697 (10)
Troms og Finnmark	139 (5)	105 (6)	44 (5)	66 (7)	22 (4)	376 (5)
Total	2878 (100)	1670 (100)	905 (100)	884 (100)	586 (100)	6923 (100)

#### A.4 Heltid/deltid

	Sykepleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Heltid	2405 (76)	1801 (99)	877 (89)	850 (91)	548 (88)	6481 (86)
Deltid	744 (24)	18 (1)	105 (11)	87 (9)	78 (12)	1032 (14)
Total	3149 (100)	1819 (100)	982 (100)	937 (100)	626 (100)	7513 (100)
Prosent ufrivillig deltid av de som arbeider deltid	14	12	16	21	13	15
Avtalefestet/kontraktfeste t stillingsprosent for de som arbeider deltid:						
Gjennomsnitt	68	65	73	72	67	69
Median	75	60	80	75	70	75
Jobber vanligvis mer enn den stillingsprosenten de er ansatt i? Ja (%) av de som arbeider deltid	51	11	29	48	39	47
Anslagsvis hvor stor stillingsprosent de som jobber mer enn stillingsprosenten de er ansatt i:						
Gjennomsnitt	83	95	76	85	76	82
Median	90	95	83	90	80	90

#### A.5 Privat eller offentlig sektor

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Offentlig	3095 (98)	1812 (99)	621 (67)	635 (68)	551 (95)	6789 (90)
Privat	15 (-)	0 (-)	307 (33)	220 (24)	28 (5)	586 (8)
Både offentlig og privat	31 (1)	3 (-)	4 (-)	77 (8)	0 (-)	119 (2)
Annet	7 (-)	4 (-)	0 (-)	5 (-)	1 (-)	19 (-)
Total	3149 (100)	1819 (100)	932 (100)	937 (100)	580 (100)	7513 (100)

## A.6 Ansatt eller selvstendig næringsdrivende av de som har svart privat sektor eller både/og

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Ansatt i privat kommersiell virksomhet	18 (38)	1 (33.3)	139 (45)	30 (10)	6 (22)	202 (29)
Ansatt i privat ideell virksomhet	19 (40)	0 (-)	163 (52)	32 (11)	18 (64)	240 (34)
Selvstendig næringsdrivende	5 (11)	1 (33.3)	0 (-)	226 (76)	0 (-)	232 (33)
Annet	5 (11)	1 (33.3)	9 (3)	9 (3)	4 (14)	31 (4)
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>3 (100)</b>	<b>311 (100)</b>	<b>297 (100)</b>	<b>28 (100)</b>	<b>705 (100)</b>

## A.7 Ansiennitet

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
0-4 år	742 (24)	377 (21)	131 (14)	124 (13)	72 (12.5)	1461 (19)
5-10 år	608 (19)	469 (26)	172 (18.5)	165 (18)	117 (20)	1547 (21)
Mer enn 10 år	1797 (57)	971 (53)	628 (67.5)	648 (70)	391 (67.5)	4500 (60)
<b>Total</b>	<b>3147 (100)</b>	<b>1817 (100)</b>	<b>931 (100)</b>	<b>937 (100)</b>	<b>580 (100)</b>	<b>7508 (100)</b>

## A.8 Fast eller midlertidig ansettelse

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Fast	2933 (95)	1742 (96)	894 (97)	838 (91)	552 (96)	7051 (95)
Midlertidig	131 (4)	63 (4)	29 (3)	55 (6)	20 (4)	391 (4)
Annet	35 (1)	2 (-)	1 (-)	33 (4)	3 (-)	74 (1)
<b>Total</b>	<b>3099 (100)</b>	<b>1807 (100)</b>	<b>924 (100)</b>	<b>926 (100)</b>	<b>575 (100)</b>	<b>7426 (100)</b>

## A.9 Tilknytning til arbeidsplassen av de som har svart midlertidig ansettelse eller annet

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Vikar	103 (79)	49 (80)	18 (64)	47 (87)	12 (60)	230 (78)
Innleid vikar, bemannings-selskap	3 (2)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	3 (1)
Annet	24 (19)	12 (20)	10 (36)	7 (13)	8 (40)	63 (21)
<b>Total</b>	<b>130 (100)</b>	<b>61 (100)</b>	<b>28 (100)</b>	<b>54 (100)</b>	<b>20 (100)</b>	<b>296 (100)</b>

### A.10 Arbeidstidsordning

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Dagarbeid	1267 (41)	719 (40)	915 (98)	893 (96)	571 (99)	4459 (60)
Nattarbeid	174 (5)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	1 (-)	175 (2)
Skift- eller turnusarbeid	1628 (52)	1065 (59)	15 (2)	23 (2.5)	0 (-)	2732 (37)
Annen arbeidstids- ordning	50 (2)	20 (1)	0 (-)	16 (1.5)	5 (-)	92 (1)
<b>Total</b>	<b>3119 (100)</b>	<b>1804 (100)</b>	<b>930 (100)</b>	<b>932 (100)</b>	<b>577 (100)</b>	<b>7458 (100)</b>

### A.11 Ulike tillitsverv

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Tillitsvalgt/ HTV	250 (8)	248 (14)	165 (18)	147 (16)	54 (9)	870 (12)
Verneombud/ HVO	131 (4)	81 (5)	42 (5)	32 (4)	25 (4)	315 (4)
Ingen av disse	2676 (87)	1434 (81)	683 (76)	742 (80)	493 (86)	6112 (83)
Både tillitsvalgt og verneombud	20 (-)	4 (-)	14 (1)	3 (-)	1 (-)	42 (1)
<b>Total</b>	<b>3077 (100)</b>	<b>1767 (100)</b>	<b>904 (100)</b>	<b>924 (100)</b>	<b>573 (100)</b>	<b>7339 (100)</b>

### A.12 Hjemmeboende barn under 18 år

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Ja	1435 (46)	954 (52.5)	441 (47)	484 (52)	278 (48)	3628 (48)
Nei	1713 (54)	864 (47.5)	491 (53)	453 (48)	302 (52)	3883 (52)
<b>Total</b>	<b>3148 (100)</b>	<b>1818 (100)</b>	<b>932 (100)</b>	<b>937 (100)</b>	<b>580 (100)</b>	<b>7511 (100)</b>

### A.13 Andre nære som trenger ekstra omsorg og pleie

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Ja	974 (31)	320 (18)	249 (27)	237 (25)	162 (28)	1972 (26)
Nei	2122 (68)	1468 (81)	659 (72)	690 (74)	413 (71)	5415 (73)
Vet ikke	45 (1)	19 (1)	11 (1)	9 (1)	4 (-)	89 (1)
<b>Total</b>	<b>3141 (100)</b>	<b>1807 (100)</b>	<b>919 (100)</b>	<b>936 (100)</b>	<b>579 (100)</b>	<b>7476 (100)</b>

## A.14 Lederansvar med eller uten personalansvar

	Syke- pleiere	Politi	Barnehage- lærere	Fysio- terapeuter	Grunnskole- lærere	Total
Ja, med personal- ansvar	337 (11)	215 (12)	566 (61)	71 (7.5)	41 (7)	1251 (17)
Ja, uten personal- ansvar	455 (14)	477 (26)	307 (33)	165 (17.5)	68 (12)	1505 (20)
Nei	2357 (75)	1127 (62)	59 (6)	701 (75)	471 (81)	4757 (63)
Total	3149 (100)	1819 (100)	932 (100)	937 (100)	580 (100)	7513 (100)

På spørsmålet, hvor respondentene selv kan fylle ut mange har de personalansvar for:

- Hos sykepleiere er spredningen i antallet det angis lederen har personalansvar fra 1 til 600.
- Hos politi er spredningen i antallet det angis lederen har personalansvar fra 1 til 370.
- Hos barnehagelærere er spredningen i antallet det angis lederen har personalansvar fra 1 til 55.
- Hos fysioterapeuter er spredningen i antallet det angis lederen har personalansvar fra 20 til 100.
- Hos lærere er spredningen i antallet det angis lederen har personalansvar fra 5 til 100.

## A.15 Type stilling og arbeidsplass innad i yrkesgruppene

### Sykepleiere

Hva jobber du som?	
Sykepleier	1386 (45)
Spesialsykepleier	855 (28)
Helsesykepleier	279 (9)
Jordmor	56 (2)
Avdelingssykepleier	144 (5)
Annen lederstilling	153 (5)
Annet	178 (6)
Total	3051 (100)

Hvor jobber du?	
Sykehjem	393 (12)
Sykehus	1292 (41)
Hjemmetjenesten	389 (12)
Helsehus	92 (3)
Kommunehelsetjenesten	623 (29)
Kombinasjon/flere tilsettingsforhold	74 (2)
Annet	286 (9)
Total	3149 (100)

## Politi

---

<b>Hva jobber du som?</b>	
Politi	1596 (88)
Sivil	213 (12)
Påtalemyndighet	2 (-)
Annet, beskriv	8 (-)
Total	1819 (100)

---

---

<b>Politidistrikt eller særorgan?</b>	
Politidistrikt	1674 (92)
Særorgan	136 (8)
Annet	9 (-)
Total	(100)

---

---

<b>Hvilket område jobber du innen?</b>	
Etterforskning	408 (22)
Kriminalteknisk	56 (3)
Seksuallovbrudd	71 (4)
Forebygging	117 (6)
Etterretning	79 (4)
Ordenstjeneste	544 (30)
Operasjonssentralen	167 (9)
Arrestforvarer	45 (2)
Namsfunksjon	51 (3)
Utlendingsforvaltningen	105 (6)
Forvaltning m/inndragning	19 (6)
Påtalemyndighet	10 (-)
Annet	147 (8)
Total	1819 (100)

---

## Barnehagelærer

---

<b>Hva jobber du som?</b>	
Barnehagelærer/pedagogisk leder	778 (83.5)
Styrer/leder i barnehage	154 (16.5)
Total	932 (100)

---

---

<b>Hvor jobber du?</b>	
Barnehage	930 (99.8)
Skole	2 (-)
Total	932 (100)

---

## Fysioterapeuter

---

<b>Hva jobber du som?</b>	
Fysioterapeut	418 (45)
Spesialfysioterapeut	246 (26)
Psykomotorisk fysioterapeut	82 (9)
Manuellterapeut	30 (3)
Fysioterapeut med annen spesialisering	60 (6)
Annet	101 (11)
Total	937 (100)

---

---

<b>Hvor jobber du?</b>	
Fysikalsk institutt/klinikk	292 (31)
Sykehus	210 (22)
Helsehus	23 (3)
Kommunal enhet	318 (34)
Annet, hvor	94 (10)
Total	937 (100)

---

---

<b>Jobber du med eller uten driftsavtale?</b>	
Med driftsavtale	264 (90)
Uten driftsavtale	28 (10)
Total	292 (100)

---

## Grunnskolelærere

---

<b>Hva jobber du som?</b>	
Lærer	444 (77)
Lektor	95 (16)
Rektor/skoleleder/avdelingsleder	41 (7)
Total	580 (100)

---

---

<b>Hvor jobber du?</b>	
Barnehage	3 (-)
Barneskole	328 (57)
Ungdomsskole	162 (28)
1-10 skole	78 (13)
Annet	9 (2)
Total	580 (100)

---

## B Vedlegg B: Andre relasjonelle og emosjonelle belastninger

Vi har også tatt med et spørsmål i spørreundersøkelsen, om det er andre ting de opplever som vanskelig og utfordrende knyttet til de emosjonelle kravene i yrket sitt som vi ikke har spurt om. Det har kommet over 760 svar på dette, og her er det også mange gode refleksjoner. Vi tar med noen eksempler fra hver yrkesgruppe.

### B.1 Sykepleiere

Fra sykepleiere er det levert 300 kommentarer og der finner vi blant andre følgende innspill:

*Når man står igjen etter å ha vært i en akutt situasjon hvor pasienten døde og man ikke fikk lindret pasienten tilstrekkelig. Dette med pasienter med kort forventet levetid, men uforutsett og/eller uhåndterbar akutt hendelse.*

*Misforståelser mellom kolleger med dårlige norsk-kunnskaper*

*Krevende å møte pasienter i lokalmiljøet. Jeg bor og arbeider i en liten kommune, treffer pasienter blant kolleger, på butikken, i nabolaget, på tur i skogen, lysløypa og ellers i lokalmiljøet. Det er ubehagelig å treffes privat og det gjør meg mindre sosial. Jeg har ikke vært borte fra jobb pga. belastninger, men har vurdert det flere ganger.*

*Den digitale verden. Alltid nye systemer som kanskje gjør det lettere og bedre for instanser over oss, men pga dårlig opplæring gjør det ressurskrevende og vanskelig å håndtere nedover i systemet. Dette skaper mye frustrasjon og hjelpeløshet hos personalet, spesielt hos den eldre del av personalet som ikke er så vant med data og datatekniske systemer. Dette tar mye tid, og dette går igjen utover pasientbehandlingen, og mye dårlig samvittighet.*

*"Tidsånden"- opplever pasienter som er mer bekymrede for småting i dag enn tidligere? De leser på nett, i aviser og har lavere "terskel" for å kontakte helse for ting en tidligere så an eller ordnet selv. Mer individualistisk? Flere "skal ha "nå" fordi det passer de best, og ikke se at andre pasienter har større behov for raskere hjelp enn de basert på faglig prioriteringsvurdering. Noen pasienter mener de vet bedre enn oss hvem som skal først og vente, men vi har taushetsplikt og kan ikke forklare i detalj hvorfor vi prioriterer som vi gjør. Daglige "skyllebøtter" av frustrasjon fra pasienter. Utmattende å få irritasjon og andres frustrasjon daglig når alle jobber så raskt og så effektivt med så god kvalitet vi kan. Folk "truer" verbalt.*

*Dere kunne kanskje ha spurt litt i forhold til støy og avbrytelser på jobb: Eksempelvis; mye støy og avbrytelser når en skal utføre arbeidsoppgaver og en får sjelden sitte i fred med dataarbeid. Når en deler ut medisiner er det ofte en beboer eller ansatte som vil noe. På medisinerommet blir en avbrutt. Får sykepleieren nok tid til å forberede seg før legevisitten? I gode samtaler med andre kollegaer blir en avbrutt. Forstyrrelser gjør at alt tar lengre tid, og feil oppstår. Personlig blir en sliten. Dere kunne fokusere på å spørre om hvordan sykepleierrollen oppleves i samarbeid med helsefagarbeiderne. Rollen som sykepleier er krevende i forhold til at helsefagarbeider gruppa er så mye større. De viser ofte lite forståelse for at sykepleier har et større ansvar som bakvakt, legevisitt etc. Skrekkelig mange forskjellige ansatte å forholde seg til.*

*Det er viktig å få tilstrekkelig med hvile/påfyll for å ikke bli omsorgstrøtt. Når man har lite fri og står i krevende jobber der pasienter trenger veldig mye omsorg og tilgjengelighet fra deg blir du veldig sliten. Når man har kun 3 uker sammenhengende ferie ıla et år får man ikke nok tid til å fylle opp omsorgs begeret sitt. Over år blir det mer tappet og det skal mindre til før man blir sliten etter ferie. Jeg fikk en gang 6 uker ferie slik som lærere og begynte å glede meg til å komme i gang igjen. Jeg følte jeg hadde mye og gi. Nå etter 3 uker bruker jeg 1 uke for å koble menneskene/problemstillingene ut også er det en produktiv lade uke også begynner man i 3 uken til å forberede seg på å komme tilbake. Jeg tror dette er for lite når man bruker mye av sin arbeidsdag til å håndtere andre sine utfordringer/konflikter.*



*Pasienter bor hjemme lengre og er dårligere når de kommer på institusjon. Jobber med pasienter med demens og de trenger mye tålmodighet, forståelse og tid. Det er travelt og for få pleiere. Trenger et kompetanseløft og rett personale til denne pasientgruppen.*

*Vanskelig å få det til å gå opp med familieliv og sosialt liv, både pga turnus, lønn, reisevei til jobb og konstant dårlig samvittighet dersom man må være hjemme en dag pga egen sykdom eller sykdom hos barnet/barna. Dårlig lønn ifht ansvar, fysisk og psykisk belastning, og «smuss» og sykdommer vi utsetter oss selv og våre nære for. -Og mtp lønn- den kostnaden med å komme seg til/fra jobb. Utrolig at det skal koste så mye å feks parkere og spise der du jobber, kontra mange andre yrker/jobber, som til og med tjener bedre.*

*Dement utagerende mor som må følges opp i tillegg til tjenestetilbudet hun får fra det offentlige. Ikke eget kommunalt tilbud for personer med adferdsproblematikk. Somatikk, adferdsavvik, demens og psykiatri blandes sammen i fasiliteter som er bygde for somatikk.*

*At vi får beskjed om å senke standarden på jobben vi utfører. Gi færre tjenester, og mindre omfang av tjenestene.*

*Hvordan man opplever baksnakking kolleger imellom.*

*Å måte late som at man er sterk og tåler mye*

*Årlige Kutt i budsjetter til tross for økende pågang av folk som mener de har / opplever de har krav på offentlige tjenester, samt Folks forventning om at det ikke finnes begrensning i «verdens rikeste land, Norge 2023 osv.»*

*Alvorlige pasienthendelser og håndtering av dette. Det snakkes lite om feil i helseutdanningene, men der det er mennesker kan det alltid skje feil uansett om man gjør sitt beste.*

*Hierarki - det er ikke alltid ens kompetanse, utdanning eller erfaring anerkjennes, man skal bare holde kjeft. Mye skyves under teppet. Under min videreutdanning i 2021 var ikke «omsorgstretthet» et anerkjent begrep, det var noe vi ikke fikk skrive om eller snakke om.*

*Jobbe med palliative pas og deres pårørende er utfordrende emosjonelt for alle parter, men desto viktigere med tettere oppfølging av ledelsen ol. Det er ikke fokus på våre krav, pas og pårørende er i fokus, men opplever at helsepersonellet blir litt glemt i prosessen. Det bør bli en del av hverdagen å snakke og dele opplevelser og tanker. Hadde det vært mer rom for disse samtalene, med prøvelser på forbedringer ville det ikke gått så langt at jeg i dag er sykemeldt.*

Sykepleiere med lederfunksjoner kan ha en form for dobbeltbelastning:

*Opplever det vanskelig og krevende å både være leder som har ansvar for fagutvikling, personal og som samtidig jobber like mye brukerrettet som mine ansatte (kollegaer). Opplevelsen av å «møte meg selv i døra» er der daglig. Når jeg jobber med noe brukerrettet og det mangler for eksempel prosedyre, så vet jeg at det er mitt ansvar å ha dette på plass.*

## B.2 Politi

Blant politi er det 125 som har skrevet en kommentar, blant andre følgende:

*Jeg hadde egentlig ikke tid eller overskudd til å svare på denne undersøkelsen. Men jeg synes den er for viktig til å la være.*

*Jeg jobber tett opp imot privatlivet til en del mennesker som har store vansker i livet hva gjelder psykisk sykdom, rusmisbruk, relasjonskonflikter, økonomi etc. Mange av disse har et dårlig forhold til politiet. Andre*



har urealistiske forventninger til politiet og kan bli skuffet over arbeidet jeg gjør. Alt jeg jobber med er når det går dårlig med mennesker og familier. Jeg bruker egne erfaringer og følelser for å relatere/forstå disse menneskene for å klare å by på meg selv og utføre arbeidet. Over tid, i perioder, sliter dette på meg, kanskje mer enn man merker i hverdagen. Ferier, helger og fritid er noe jeg i større og større grad verdsetter for å hente meg inn/lade opp., og jeg jobber aktivt med å tvinge meg selv til ikke "å ta med jobben hjem".

Mine ledere har aldri vært i min rolle og kjent på den belastningen jeg står i på jobb over tid. Dette gjør det (mener jeg) umulig for mine ledere å forstå hvordan jeg har det på jobb og hvordan det påvirker meg. Belastningene en operatør på operasjonssentralen utsettes for forstås bare av de som har hatt denne rollen kontinuerlig over tid.

Vi er ganske mange som er ansatt på gamle lensmannskontor som fortsatt har oppgaver som fanger bredt. Det vil si omtrent alle oppgaver som politiet utfører. Alle disse oppgavene står i konflikt med tilgjengelige ressurser, som det blir færre av. I mye større grad enn før har ikke min stemme å si noen ting ovenfor vår ledelse. Avstanden fra meg og opp til politimesternivå har blitt så lang at jeg mener min mening ikke betyr noen verdens ting. Og det vet ledelsen. Slutten jeg betyr det ikke det noe, det er nok ferdigutdannede politifolk som mer enn gjerne tar min stilling.

Vi er 24/7 mennesker. Føler ikke at leder ser dette. Jeg føler ikke at det er innholdet i arbeidet som gjør det belastende, men alt rundt (mangel på ressurser, mangel på forståelse og lederstøtte, mangel på kompetanseheving og tilrettelegging etc etc)

Det vanskelige i politiet i dag er at kravene til produksjon trumfer alt annet. Det trumfer sammensetning av kompetanse, det trumfer rett bemanning, det trumfer alt som har med faglig utvikling å gjøre. Dermed trumfer det også de behov man måtte ha for økt fokus på emosjonelle krav og håndtering av dette. I tillegg er det for mange elendige ledere som ikke evner å spille andre gode. Beklager å si det man sånn er det.

Ledelse som ikke ser mennesker, bare tall. Ledelse som kun er opptatt av å forherlige seg selv for å fremme egen karriere. Ledelse som er opptatt med å dysse ned "negativitet", for å sette seg selv i bedre lys. "vi har ingen problemer, alt er kjempebra, fordi jeg er leder"

#### Frykttkultur i politiet

Ikke bare kan man oppleve negativitet på jobben, men også på fritiden. "Alle" vet at man er politi. Man får aldri "fri".

Emosjonelle forhold på arbeidet jeg utfører er mange ganger relatert til oppdrag utenfor arbeidssted. I disse oppdrag er det mye forskjellige reaksjoner fra de som vi oppsøker for å utføre oppdraget, som går på mellommenneskelige forhold.

Vi blir nedlesset i stadig nye oppgaver, og samtidig blir vi færre. Ledelsen sier vi må prioritere og ha notoritet, men det er alt for mange oppgaver på EN funksjon nå. Man er dømt til å havne i en samtidighetskonflikt ofte. Vi lever med en konstant kaving etter ressurser og tid til å gjøre oppgavene våre. Vi vet at vi kommer til å bli gransket sekund for sekund når neste terrorhandling skjer. Og vi har verken mulighet til å få påvirket vår egen situasjon eller kunne legge ansvaret over oss. Som operasjonsleder er du alene om beslutningene i den mest kritiske fasen. Vi får INGEN opplæring i å møte i granskningsutvalgs- avhør/ intervju. I tillegg må vi svare med vårt eget navn når media spør om hva POLITIET gjør her og der. Jeg svarer i kraft av min stilling. Men googler du er det mitt private navn og tittel som kommer opp. Det er ikke alle henvendelser på facebook som er like hyggelige. Vi har også en svært streng sikkerhetsklarering som gjør at private endringer i livet, partner/ ektefelle/ skilsmisse, må endevendes. Dette er en faktor som oppleves veldig utleverende for alle involverte. Man kan ikke velge livspartner fritt. (eks annet land osv)

Jeg opplever at det ofte handler om yrkesstolthet, at vi bryr oss om folk og derfor ønsker å hjelpe dem, men at ressursene ikke står i forhold til våre ønsker eller forventninger og det lover og regler krever av oss (og

media og andre). Derfor strekker hver enkelt seg utover det som en egentlig burde, står i vanskelige emosjonelle situasjoner og opplever sjelden at det blir verdsatt. Mulig at det blir verdsatt av en part, men da kan du banne på at en annen part har ringt og skjelt deg ut.

Å ikke kunne gi konsekvenser når barn og unge begår kriminalitet. Å ikke føle at man har verktøy å bruke mot narkotika. At det forebyggende politiarbeidet mot barn og unge ikke jobbes med pga. for få ansatte. Omlegging av tjeneste og forskjeller i praksis på utbetaling av lønnstillegg i de ulike distrikt opp mot kurs, arrangement ol. Vi har heller ikke fått betaling etter HTA paragraf 13, 100 % overtid etter kl. 0600.

En som kommer med negative kommentarer vernes fordi hun er jente! En gutt hadde åpenbart fått advarsel for lenge siden! Listen ligger mye høyere fordi de frykter media oppslag.

Ser hvor vanskelig mange av innbyggerne har det som følge av vår prioritering eller manglende tilstedeværelse.

Hvis jeg prøver å ta opp noe, blir det bagatellisert.

Ledergruppen/PM er for feige til å få på plass penger. De burde stilt ultimatum og ikke være diplomater når det gjelder egne arbeidsforhold

Fjern-ledelse er problemet og en PM som ikke lytter til «fotfolket». Snakk om nedskjæringer er slitsomt. Fordi det går utover patruljemannskapene. Skal man spare inn på lønnskostnader bør man kutte ned på ledere og mellomledere som tjener nesten dobbelt så mye som en pb3 m full ansiennitet.

Fravær av støtte fra nærmeste sjef og nestsjef. Mye psykiatri og rus der helsevesenet sier: Rusbildet/grad av rus gjør det vanskelig å gi behandling-derfor får de en celle i stedet der de hallusinerer og sliter psykisk. (Skammelig)

Ressursmangel og omorganisering er hovedproblemet som fører til økt emosjonell belastning fra mitt perspektiv

Nei, eg har ikkje behov for emosjonell støtte. Det er moegeleg det finst gode rutiner for dette på arbeidsplassen, men eg legg i så fall ikkje merke til dei fordi eg ikkje har behov for dei.

Hvordan arbeid med seksuelle overgrep over tid påvirker eget syn på sex og eget seksualliv. (Har virket ødeleggende) påtrengende bilder fra jobb kommer opp i hodet på privaten, mareritt om seksuelle overgrep. Så utslitt av å jobbe med seksuelle overgrep hele dagen at det ikke frister å gjøre noe som helst seksuelt hjemme. Ønsker mer forskning på dette og info om dette.

Alt i alt er det helt åpenbart at ledelsen ikke bryr seg. Det surrer og går uten forbedring, uten felles retning eller strategier, til folk slutter eller blir sykemeldt, og nye kommer inn.

Alle belastninger og oppdrag man blir utsatt for. Kanskje spesielt oppdrag som innebærer dødsfall - ivareta pårørende først, så seg selv og alle inntrykk (syn, lukt, fysisk berøring)

De fleste utfordringene knyttet til de emosjonelle kravene stammer fra manglende støtte og tilrettelegging fra seksjonsleder og ledere over dette nivået. Det fremstår som at det er manglende vilje og ønske om å bedre situasjonen, og reelt sett svekkes tilstanden. Det er allerede høy grad av konflikt i distriktet hvor jeg jobber, og polariseringen er stor. Belastningen befolkningen har på arbeidstakerne ville vært betydelig mindre om man hadde hatt overskuddskapasitet til å "hvile mellom slagene". Politiet sammenlikner seg ofte med brannvesenet. Der har man velferdstiltak og en ivaretagelse av mannskapene som er så fjernt fra det man opplever i politiet. To beredskapsinstitusjoner som nesten ikke kan sammenliknes på dette området. Politiet driver rovdrift med arbeidstakerne, og det går ikke i lengden..

*Økt arbeidspress som årsak til at høyere emosjonelle krav ikke blir håndtert. Tid til uformell erfaringsdeling anerkjennes ikke som en måte å håndtere emosjonell belastning. Man blir ikke hørt fordi det er for lang vei til beslutningstakerne. Å jobbe i en politisk styrt bedrift gir ingen mulighet for fremtidsplanlegging og gir mye usikkerhet. Det er et skille mellom den «gamle» skolen, som er de fleste ledere, og de unge, som er mer i kontakt med følelsene sine. Kanskje de setter mer krav? New public management er et problem for å håndtere emosjonelle krav. Effektivisering er viktigere enn profesjonsutøvelsen og kvalitet i arbeidet. Lederrekruttering; lang og tro tjeneste gir lederstilling, ikke gode lederegenskaper og relasjonskompetanse.*

### B.3 Barnehagelærere

Fra 134 barnehagelærerne kommer blant annet følgende betraktninger frem:

*Mangel på takknemlighet fra foreldre, fra leder, fra arbeidsgiver.*

*Det er tabu, å si at det er vanskelig. "Det er bare barn"*

*Å måtte håndtere andres sykefravær, og prøve å minske det. Andres helseutfordringer kan være grunnen til at jeg ville tenkt meg to ganger om før jeg tok en jobb med personalansvar igjen.*

*Arbeidsmengden er den store utfordringen i forhold til styrerrollen, og for lite grunnbemanning slik at vi alltid føler at vi er for få ansatte på jobb til å jobbe forebyggende og tiltaksrettet med barn, tidlig innsats og trygt og godt barnehagemiljø. Lite møtetid der vi kan jobbe med HMS.*

*Det er blitt vanskeligere å få hjelp fra andre instanser. De krever at vi skal prøve tiltak selv først, men med så dårlig bemanning som det er blir det vanskelig å få til i en travel hverdag. Det ender opp med dårlig samvittighet dor kollegaer hvis en skal gjøre noe, og dårlig samvittighet overfor barna det gjelder om en ikke får tid til å gjøre noe*

*Jeg synes det har vært og er for dårlig fokus på emosjonelle krav i yrket. Har opplevd å vært utbrent to ganger på kort tid, og det er to ganger for mye!*

*Krysspress. Samvittighet ved egen sykdom/fravær. Jeg og mange jeg kjenner blir fysisk og mentalt syk av å arbeide i barnehage. Men vi er så glade i barna. Og vi er der for barna. Og vi liker jobben vår, så vi står i det og håper i det uendelige på en bedre hverdag. Det må jo snart snu? Arbeidet med å styrke Barnas psykiske helse starter jo hos oss i barnehagen. (Vi som jobber i bhg. vet dessuten ikke hvilket annet arbeid vi kan ta i stedet.) Det er rammene i helse og omsorgsyrkene det er noe alvorlig galt med.*

### B.4 Fysioterapeuter

Det er 106 fysioterapeuter som har skrevet en kommentar og blant disse finner vi blant andre følgende refleksjoner:

*Å bli stående i "skvisen" mellom behovene til pasient, ønske til pårørende, ønsker fra personalet, og retningslinjer fra kommunen (tildeling). Nb- jeg har jobbet som kommunal fysioterapeut inntil nylig, og sluttet delvis pga stor emosjonell belastning, spesielt i fht overgang sykehus-hjem for eldre, skrøpelige pasienter. Jeg har svart ut ifra min forrige jobb, da jeg ikke jobber klinisk nå.*

*Det å skulle snakke åpent om hvordan ulike pasientmøter påvirker oss, forutsetter stor grad av åpenhet og trygghet i arbeidsmiljøet.*

*Det emosjonelle kravet ved å ha arbeidsoppgaver man i utgangspunktet ikke er utdannet eller har fått tilstrekkelig opplæring i feks barnekoordinator. Dette innebærer bla opplevelsen av å ikke gi tilstrekkelig god nok hjelp til familier i sårbare situasjoner. Forventninger fra andre samarbeidspartnere om at man skal «fikse» alt som ikke naturlig tilfaller noen andre i denne type samarbeid og den tidsbruken man da bruker på*

*å finne ut av ting som egentlig går på bekostning av tid man kunne brukt til ting man kan bedre/ mer yrkesspesifikk kompetanse.*

*Det er et enormt gap mellom stadig økende krav til helsevesenets oppgaver og stadig mindre ressurser til å gjennomføre disse oppgavene. Helsepersonell sier ifra igjen og igjen. Det skjer absolutt ingenting. Dette er den største emosjonelle belastningen for meg per i dag og skaper fortvilelse i hverdagen.*

*Har bestemt meg for å bli pensjonist. Arbeidslivet har vore einsamt og krevjande. Arbeid med barn set stort krav til kreativitet og oppfølging på andre sin arena. Barn og slitne føresette krev ofte lite. Samarbeid med etablerte kulturar som PPT/skule, ergoterapi og helse er enno lite strukturert. Barn med større vanskar er forventa å passe inn i gamle strukturar. Alt dette krev stor innsats i enkeltsaker og lite tid til å skape ny struktur. Takk for meg?*

*Har ekstremt krevende situasjoner og pårørende, som spesialisthelsetjenesten ikke lengre ser på som «sitt ansvar, under sitt mandat», så da blir man i kommunen ansvarlig for å finne gode løsninger til tross for begrensede ressurser.*

*Hovedsakelig er den største utfordringen at jeg opplever å bli sittende for mye alene med emosjonell belastning og tanker om ansvar for pasienter, resultat, ventelister, samtaler med pårørende m.m. Alene. Kollegaveiledning har opplevdes bra med tanke på dette, men tilbys for sjelden og koster å være med på.*

*I arbeid med mennesker risikerer man å møte på personligheter som bevisst eller ubevisst forsøker å manipulere eller kjøre splitt og hersk osv. Dette er vi for lite forberedt på i grunnutdanning og det trengs etter mitt syn et mye sterkere fokus på risiko ved yrket vårt ift emosjonelle krav samt fokus på konkrete tiltak som den enkelte kan gjøre (feks ha veiledning/kollegaveiledning o.l)*

*Ja - jeg synes denne undersøkelsen ikke tok opp i seg om man har det bra på jobb, får tilstrekkelig støtte hos leder og kollegaer, det er gode rutiner for forebygging av emosjonell utmattelse, og rutiner for håndtering dersom det skulle oppstå. Jeg har en arbeidsplass som tar godt vare på meg, og det synes jeg ikke kom frem på en god måte. Det er ikke alltid at alt er et problem!*

*Jeg har aldri sett på de emosjonelle kravene som utfordrende før jeg selv ble nærmeste pårørende for en med samme problematikk som pasientene mine.*

*Manglende forståelse for tiden psykomotoriske fysioterapeuter må bruke på pasienter, både i direkte kontakt OG med dokumentasjon sett i fht allmennfysioterapeuter. Og: vi jobber tett på kropp og emosjoner og svinger fort med i pasientens dysregulering. Det krever et stort egenarbeid å stå i denne bevisstheten / dette reguleringsarbeidet. Og har du fem dårlige pasienter etter hverandre så kommer det med en pris. En stor gruppe pasienter hører egentlig hjemme på et høyere nivå i psykisk helsetjeneste, men der kommer de ikke til. Vi savner bedre samarbeid med spesialisthelsetjenesten mht psykisk dårlige pasienter.*

*På min arbeidsplass gir vi ofte behandling hjemme hos pasientene, ofte over lengre tid. Å komme inn i et hjem, der det kanskje også er familie/pårørende og kjæledyr, gjør at man kommer tettere på både pasient og pårørende, og får et større innblikk i hele livssituasjonen til pasienten. Jeg opplever svært ofte at jeg som har god tid, regelmessige behandlingstimer og er fysisk tett på pasienten som (psykomotorisk) fysioterapeut, blir en veldig viktig person for pasient og pårørende. Jeg fyller mange behov, bl.a. behovet for sosial kontakt - mange er svært ensomme. Den gode relasjonen har imidlertid en ulempe - pasienter og pårørende kan yte stor motstand mot at behandling avsluttes, fordi de mister så mye mer enn bare en behandler. Jeg opplever at det er store udekte behov for sosial kontakt og emosjonell støtte blant dem jeg møter, og derfor kan det også være krevende for meg å avslutte et forløp.*

*Takstsystemet. Ta betalt av palliative pasienter, gir en økt emosjonell belastning.*

## B.5 Grunnskolelærere

Fra 95 grunnskolelærere kommer blant annet følgende betraktninger frem:

*All kritikken yrket får i media.*

*Ansatte med forskjellige emosjonelle utfordringer utenfor arbeid. Belastning man tar med hjemmefra som «blir med» på jobb og som kommer i tillegg til belastning på jobb. Dette tas i liten grad hensyn til og fører ofte til sykmelding.*

*Arbeidsbelastning, antall oppgaver ift tiden vi har med og uten elever. Dårlig økonomi i skolen, lite ressurser og prioriteringer rundt dette.*

*At det blir stadig flere oppgaver i jobben utan at det blir meir tid.*

*At det er vanskelig å sykemelde seg om en ikke har fast stilling. Det har gjort det vanskelig for meg å ta hensyn til egen jobbsituasjon. Man er mer sårbar overfor leder, og tør ikke si fra fordi det kan ødelegge for ansettelse. Man er prisgitt leders oppførsel og "humør", og må tåle mer.*

*At det forventes at du skal være ikke bare lærer, men også psykolog, sykepleier, støtte for elever som sliter, for familier som sliter, osv.*

*At det stadig blir flere krav fra alle rundt. Fra både politikere og foreldre. At de som jobber med mennesker stadig får flere oppgaver lasset på, og at svært få tenker på hvordan dette skal gå. Jeg opplever det også som utfordrende at foreldre har liten respekt for skolen og lærere, og at alle er opptatt av seg og sitt barn. Det er liten tillit til skole og lærere, og det er belastende at alle har en egen mening om hvordan man skal drive skole når ingen av dem egentlig er pedagoger og vet hvordan det skal gjøres. Det er utmattende at alle kan ha en mening om skole og undervisning, og at vi som lærere bare skal tilpasse oss det. Vi mister autonomien og verdigheten i yrket.*

*At tiden aldri strekker til, og man står i en evig runddans mellom ansvar på jobb og ansvar for egen familie og små barn.*

*Barn som har det dårlig hjemme og som ikke blir fulgt opp av barnevernet.*

*Dårlig og uforutsigbar bemanning pga det problemet dere tar opp i denne spørreundersøkelsen. Det gjør hele situasjonen enda mer uholdbar. Det går ut over barna dessverre.*

*Det er tabu å bruke av tiden til leder for å sikre et bedre arbeidsmiljø. Det trigger irritasjon og ses på som svakhet og standard svar er «sånn var det da jeg var lærer og. Det hører vel med til jobben?»*

*Det oppleves som vanskelig at lærerens rolle undergraves og at vi må passe oss for alt vi sier og gjør, i frykt for å bli kastet under bussen. Elever bør kunne anbefales til spesialskoler, uten at foreldrene bestemmer over utfallet. Elever med spesielle behov som ikke fungerer i normal skole (hvis man ser på jevnaldrende barn), bør ha voksne til å støtte dem og de voksne må ikke tas fra den generelle potten. De må komme på toppen! De bør også ha ansvaret for oppfølgingen av eleven det gjelder, så kontaktlærerrollen blir mer rettferdig med tanke på belastning og arbeidsmengde. Fordele ansvar. Også må PPT og andre instanser inn og hjelpe mer praktisk og direkte og slutte å sitte i møter og fortelle oss hvilke tiltak vi skal gjennomføre uten at de har sett ungene. De anbefaler tiltak det i perioder er umulig å gjennomføre pga. voksenmangel, mangel på rom, ressurser, tid etc. noe som oppfattes som at vi ikke strekker til enda en gang.*

*Det store gapet mellom krav til alt skulen skal løyse, gitt gjennom forventingar i lovverket, og dei ressursane som skulen har til å løyse oppgåvene. Stadig nye oppgaver med mindre ressursar.*

*Du skal ha god psyke for å være pedagog, tror ikke noen tenker på det før de tar utdanning innen dette feltet.*



*Eldre arbeidstakeres situasjon - bedre fysisk tilrettelegging og en brems i troen på at data skal løse alle problemer. En stadig pådytting av meningsløse rapporteringer, undersøkinger, formsskjema osv. istedenfor å sette av tid til å snakke med hverandre og gå inn i problemene for å finne løsninger i fellesskap oppleves som en stor belastning jo eldre en blir. Å ikke få lov å bruke tid på det som gir mening - det faglige, jobbe med motivasjon for læring - er en av de største emosjonelle belastningene for eldre arbeidstakere (trolig også for yngre!)*

*En lærer skal være alt. Det er ingen sparringspartnere rundt læreren, andre instanser som BUP med flere, oppleves som at de legger alt på lærer og for barnet. Savner et team med støtte til lærere. Flere yrkesgrupper bør vurderes inn i skolen for ansatte og barn, som f.eks. psykolog.*

*Etter å ha jobbet i (ungdoms)skolen i godt over 20 år synes jeg disse kravene har økt drastisk, spesielt de siste 5 årene. ALT skal liksom inn i skolen, mye mer enn det en lærer har kompetanse på. Vi trenger flere yrkesgrupper inn med kompetanse på spesialpedagogikk og psykisk helse slik at lærere kan få tiden sin tilbake på sine kjerneoppgaver som er undervisning, læring og vurdering. I tillegg har vi bare fått færre hender, færre ressurser og vi merker økt mangel på rekruttering av kvalifisert personell. Samtidig er det også større gjennomtrekk i lederposisjonene i hele sektoren. Dette påvirker også det rutinemessige arbeidet på området i negativ retning.*

*Etter over ti år i skoleverket i Bergen har jeg oversikt over en rekke av stab- & støttefunksjonene rundt om og forbi. I alle fall alle som er relevant for min yrkesutøvelse (ikt, TV, VO, bvt, ppt og politisk ledelse, skolehelsetjeneste, overtakende ungdomsskole etc). HR og bedrifthelsetjeneste ANER jeg ikke hvor er, hvem er eller hva de driver med.*

*Følelsen av å ikke strekke til, ikke noe system eller rutiner å støtte seg på, den konstante uvissheten og usikkerheten*

*Følelsen av å ikke være god nok til å utføre store relasjonene oppgaver, samt skillet mellom psykososialt (psykolog)arbeid og opplæring i skolen*

*Følelsen av å strekke til for alle elevene når jeg står alene i klasserommet*

*For meg er dette noe som kommer og går i perioder. Jeg synes det er utfordrende at det ikke er noe om dette i utdanningen, eller at det ikke finnes noe lavterskeltilbud (gjørne digitalt) hvor man kan få litt støtte uten at det skal blåses opp. Det må være rom for å være sliten, og for å sette grenser for hva man skal måtte finne seg i når man jobber med mennesker.*

*Foreldre som hele tiden ønsker mer og bedre for sitt barn, og som ikke ser hvor langt vi strekker oss daglig for at akkurat deres barn skal ha det trygt og godt. Samt de foreldrene som ikke skjønner de grensene vi setter for elevene.*

*Foreldre/elever som misbruker 9A*

*Foreldrenes økende krav til oss på vegne av eget barn. Utfordrende foreldrearbeid.*

*Høye forventninger fra toppledelse til å holde budsjett, sørge for lavt sykefravær og levere gode resultat. Stadige kutt i budsjett henger ikke sammen med virkeligheten. Lite opplæring, samt manglende VO for ledere, gjør denne jobben krevende og emosjonelt belastende å stå i.*

*I en allerede belastet arbeidshverdag, får du mere å gjøre når det er fravær på jobb. Det finnes ikke vikarer og da blir mer på de som er der og større uforutsigbarhet.*

*I småskolen er det i min kommune krav om å være i svømmebassenget med elevene under svømmeopplæringen. Svømmehallen har ikke egne garderober for voksne og man må skifte og dusje med*

*elevene sine. Dette er forsøkt tatt opp med ledelse og kommunetopp uten at det anerkjennes som en problemstilling. Det er vanskelig og krevende at man ikke skal få velge selv om man ønsker å bade med elevene sine, men er pålagt å gjøre det uten at det tilrettelegges.*

*Ja, men nå må jeg nesten bruke resten av kvelds-energien på å gjøre meg klar for en ny arbeidsdag i morgen.*

*Ja, når du får klager som er uriktige og hvordan din arbeidsgiver går frem og hvilke rutiner er det rundt det. Det samme gjelder når du kjenner på at din arbeidsgiver ikke gir det eleven har krav på...hvem skal ta den byrden. (Arbeidsgiver =kommunen)*

*Jeg har svært lang erfaring og har blitt ? tykkhudet? Det skal mye til å bli vippet av pinnen, men det er et tøft yrke spesielt for nyutdannede lærere.*

*Jeg savner å få høre hvem bedriftshelsetjenesten er, hvordan komme i kontakt med dem, kan de ta kontakt med ansatte uten at den ansatte sier noe mm.*

*Jeg synes det er et uforholdsmessig stort gap mellom min kompetanse/utdanning og det jeg får brukt i min yrkes-utførelse. -Noe som igjen fører til oppgitthet og ofte fortvilelse. Mange kolleger prøver å leve opp til et ideal og strever /krever uforholdsmessig mye, og setter dermed urimelige standarder for dem rundt. Noe som kan føre til dårlig arbeidsmiljø.*

*Jeg synes generelt det burde vært mer fokus på hvor utfordrende det er å jobbe som lærer i dagens skole, og at det burde gjøres noe for å bedre disiplinsituasjonen i skolen.*

*Kanskje det har blitt spurt om, men gapet man opplever mellom det som etterspørres i læreplanen, kompetansemål osv, og det vi (jeg?) klarer å gjennomføre med elevene, oppleves stort. Dette fører til frustrasjon og opplevelse av utilstrekkelighet. Man stiller seg spørsmål om man klarer å tolke forventningene riktig. Vi har snakket mye om traumer, og hva som foregår hos elevene. Savner å komme videre til hvordan - ikke bare hvorfor. Ofte har vi store klasser, og har ikke mulighet til å reagere på samme vis som om man er én til én. Man er også menneske selv, med egne toleransevinduer. Man kan føle at man skal ha noen superkrefter av og til!*

*Kontaktlærers ansvar*

*Krav, overvåkning og rammebetingelser satt fra skoleeier*

*Krevende, psykisk ustabile foreldre*

*Kulturelle forskjeller på min arbeidsplass. Vi norske er i minoritet og kritiseres mye for vår "snillhet".*

*Kun at ledelsen (den overordnede) lytter til de ansatte også. Lytte og ta dem på alvor, uten å fordømme. At ansatte blir mer inkludert i (nye) beslutninger. En skal slutte med å si: Slik er det når du er lærer. Dette må man tåle.*

*Kunne aldri vært rektor når ungene mine bodde hjemme. Jobben spiser meg opp, jeg må hele tida si til meg selv at «det kan vente», «det er godt nok». Men jeg liker jobben også, møtet med ungene, det er bare det at det er mindre tid til dem. Jeg må selv velge bort/prioritere; det krever trygghet.*

*Målene og kravene oppleves uoppnåelige med en så stram bemanning og mye mer sammensatt krevende elevgruppe*

*Mange av oss tar med seg arbeidet hjem og går langt ut over hva stillingsstørrelse tilsier for å få arbeidet gjort. Vi opplever sjelden at de som bevilger penger til skole forstår situasjonen vår, da de ikke spør oss som jobber i skolen. Når vi daglig går med høy emosjonell belastning over lang tid uten å bli hørt av ledere, eller*





*som i mitt tilfelle: kalt «lite robust» når jeg og mine kolleger vet at den emosjonelle belastningen er enorm, og verken jeg eller de andre ansatte klager, men heller ber om hjelp og støtte, da blir holdningen til politikere og ledere en ekstra belastning for oss som står i arbeidet.*

*Min nærmeste leder. Tar ikke tak i tingene. Flere tenker på å slutte.*

*Mobbesaker mellom elevene*

*Når man er kommet så langt at veien tilbake til jobb blir vanskelig. Hva gjør man da? Det er emosjonelt utfordrende.*