



SINTEF

SINTEF Digital
Postadresse:
Postboks 4760 Torgarden
7465 Trondheim
Sentralbord: 40005100
info@sintef.no

Foretaksregister:
NO 919 303 808 MVA

Kunnskapsoppsummering

"Emosjonelle krav og belastninger i yrker som jobber for og med mennesker"

VERSJON

Endelig

DATO

2023-05-30

FORFATTER(E)

Marte Pettersen Buvik
Sylvi Thun

OPPDRAKSGIVER

Unio

OPPDRAKSGIVERS REFERANSE

Henrik Dahle

PROSJEKTNUMMER

102028665

ANTALL SIDER OG VEDLEGG:

50 sider

Sammendrag

Unio og SINTEF har inngått et forskningsprosjekt om emosjonelle krav og belastninger i yrker som jobber for og med mennesker. Dette notatet som består av en kunnskapsoppsummering av eksisterende forskning de ti siste årene på temaet, er en delleveranse i prosjektet. Vi har i hovedsak tatt utgangspunkt i den nordiske forskningslitteraturen på feltet (fra 2012-2023) og fant 81 forskningsartikler som tilfredsstilte seleksjonskriteriene. Artikkelen innbefattet både kvalitative og kvantitative studier, med hovedvekt på kvantitative. Gjennomgangen av artiklene presenteres rundt fire temaområder; «Emosjonelle krav, emosjonelt arbeid og håndtering», «Konsekvenser og utfall av høye emosjonelle krav i arbeidet», «Buffere og moderatorer» og «Nyanser og kontekst». Generelt kan vi si at gjennomgangen av litteraturen tyder på en økende interesse for forskning på emosjonelle krav, og da spesielt i Danmark der det er gjennomført store populasjonsstudier med fokus på temaet. Funnene viser samlet sett at høye emosjonelle krav ser ut til å påvirke risikoen for langtidssykefravær, utbrenthet og psykiske plager. Funnene gir også gode indikasjoner på at emosjonelle krav er en av de viktigste faktorene som forklarer den økte risikoen for sykefravær for de som jobber innenfor helse- og omsorgsykker sammenlignet med andre yrker.

UTARBEIDET AV

Marte Pettersen Buvik

SIGNATUR

Marte Pettersen Buvik
Marte Pettersen Buvik (Jun 7, 2023 14:10 GMT+2)

GODKJENT AV

Tove Håpnæs

SIGNATUR

Tove Håpnæs
Tove Håpnæs (Jun 7, 2023 15:23 GMT+2)

PROSJEKTNOTAT NR

DELLEVERANSE 1

GRADERING

Åpen

COMPANY WITH
MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
ISO 9001 • ISO 14001
ISO 45001



Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	4
1.1	Bakgrunn og formål.....	4
2	Begreper og teorier	6
2.1	Kort om begreper.....	6
2.2	Relevante teorier og modeller	7
3	Metode.....	9
3.1	Inklusjonskriterier	9
3.2	Litteratursøk.....	10
3.3	Utvelgelse av studier.....	10
3.4	Vurdering av kvalitet og begrensninger.....	12
4	Resultater	13
4.1	Emosjonelle krav, emosjonelt arbeid og håndtering.....	13
4.1.1	Emosjonelle krav og emosjonelt arbeid innenfor sykepleieryrket.....	13
4.1.2	Emosjonelle krav og emosjonelt arbeid innenfor andre yrkesgrupper.....	16
4.1.3	Emosjonelle krav og digital teknologi.....	17
4.1.4	Oppsummering.....	18
4.2	Konsekvenser og utfall av høye emosjonelle krav i arbeidet	19
4.2.1	Sykefravær.....	19
4.2.2	Utmattelse og utbrenthet.....	22
4.2.3	Psykiske plager og psykisk velvære	23
4.2.4	Andre helseutfall	24
4.2.5	Tidlig pensjon, turnoverintensjon og frafall fra arbeidslivet	25
4.2.6	Andre konsekvenser og utfall	26
4.2.7	Oppsummering.....	27
4.3	Bufferer og moderatorer.....	28
4.3.1	Sosial støtte	29
4.3.2	Ledelseskvalitet	29
4.3.3	Pauser og restitusjon	30
4.3.4	Oppsummering.....	31
4.4	Nyanser og kontekst	32
4.4.1	Utfordrende (utviklende) eller hindrende jobbkrav.....	32
4.4.2	Kontekstuelle faktorer	34
4.4.3	Oppsummering.....	36



SINTEF

5	Hovedfunn og kunnskapshull	37
5.1	Diskusjon av hovedfunn	37
5.2	Funn og betraktninger på forskjeller i yrkesgrupper og kjønn	38
5.3	Kunnskapshull og videre forskning	40
5.4	Konkluderende bemerkninger	41
6	Oversikt over inkluderte forskningsartikler	43
7	Referanser	49



1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål

Dette notatet oppsummerer tidligere nordisk forskning på temaet emosjonelle krav og belastninger i yrker som jobber for og med mennesker, og inngår som en delleveranse i forskningsprosjektet som SINTEF gjennomfører på oppdrag fra Unio.

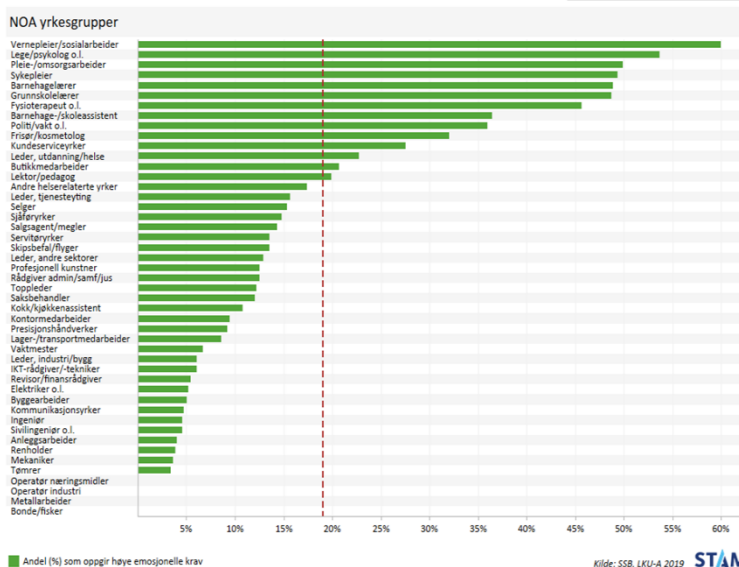
Med en høy andel arbeidstakere som jobber innenfor tjenestesektoren i Norge, i likhet med de fleste andre Europeiske land, er emosjonelle krav som følge av mellommenneskelig samhandling og interaksjon en integrert og naturlig del av arbeidet i mange yrker. Dette har bidratt til økt interesse for, og forskning på, betydningen av emosjonelle krav og belastninger i arbeidet. 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. Høye emosjonelle krav oppleves særlig i yrker der ansatte skal vise empati og engasjere seg følelsesmessig med andre mennesker de kommer i kontakt med i jobben. Arbeidet innebærer ofte kontakt med pasienter, elever, barn eller klienter, hvor det stilles høye krav til evne til å håndtere andres følelser, evne til å håndtere eller regulere egne følelser og evne til å tilpasse seg til de menneskene man jobber med. Emosjonelle krav i arbeidet er ikke seg selv negativt for ansattes helse og velvære. 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 et slikt yrke. Men det er også nettopp det å hjelpe andre, og være i relasjon til andre mennesker og ta inn over seg deres følelser og livssituasjoner, som kan være krevende og føre til belastning og uheld. Og her ligger det motsetningsfylte og dualiteten i de emosjonelle og relasjonelle egenskapene ved jobben, det er den givende og meningsfulle karakteren i arbeidet som også er opphavet til det som kan oppleves som krevende og belastende.

Mange yrkesgrupper i Norge har en arbeidshverdag med høye emosjonelle krav, der ansatte må håndtere egne og andres følelser som en del av jobben. Figur 1 viser tall fra siste levekårsundersøkelse om arbeidsmiljø, 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 Unios medlemsmasse og vi ser at det er spesielt sykepleiere, barnehagelærere, grunnskolelærere, fysioterapeuter og politi som oppgir å ha

Emosjonelle krav (indeks)

Det vil si at man må forholde seg til følelser i jobbsammenheng

- Emosjonelle krav (indeks)
- - Skjule negative følelser
- - Forholde seg til sterke følelser



Figur 1 Andel som oppgir høye emosjonelle krav innenfor ulike yrkesgrupper



høye emosjonelle krav langt over gjennomsnittet. Tallene viser også at det er kjønnsforskjeller¹ i utbredelsen av emosjonelle krav, der kvinnelige arbeidstakere i gjennomsnitt opplever høye emosjonelle krav langt oftere enn menn, med henholdsvis 27 % mot 12 %.

Unio og SINTEF har inngått et forskningsprosjekt om emosjonelle krav og belastninger innenfor yrker som jobber for og med mennesker. Unio ønsker gjennom dette prosjektet å løfte tematikken og frembringe et grundig og forskningsbasert kunnskapsgrunnlag når det gjelder emosjonelle krav og belastninger innenfor flere av yrkesgruppene i Unios forbund. Kunnskapen fra prosjektet inngår i Unios satsning på det psykososiale og organisatoriske arbeidsmiljøet og vil være en forsterkning i Unios arbeid med å ruste opp arbeidsmiljøpolitikken på området. Prosjektet pågår i 2023 og består av tre hoveddeler; 1) 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 kvantitativ spørreundersøkelse blant medlemmene i de utvalgte yrkene. Dette notatet er en delleveranse i prosjektet, mens resultatene fra intervjuene og spørreundersøkelsen vil bli publisert som en SINTEF-rapport ved prosjektslutt. Kunnskapsoppsummeringen er både et selvstendig bidrag og et grunnlag for det videre forskningsarbeidet i prosjektet. Deler av oppsummeringen vil kunne inngå i bakgrunnskapittelet/teorigjennomgangen i forskningsrapporten.

Formålet med denne kunnskapsoppsummeringen er å kartlegge tidligere forskning på temaet emosjonelle krav og belastninger, og å oppsummere og beskrive denne forskningen. Mer spesifikt har hensikten vært å undersøke hva forskningen sier om:

- arbeidsinnhold og arbeidssituasjoner som skaper emosjonelle krav
- hvilke konsekvenser og utfall emosjonelle krav har for ansatte
- hvordan ansatte mestrer og håndterer emosjonelle krav
- hvilke jobbbressurser og arbeidsmiljøfaktorer som kan moderere effekten av emosjonelle krav

Emosjonelle krav og belastninger er et stort tema å dekke og det er ikke mulig å inkludere all forskning som er gjort på området. Vi har derfor foretatt noen avgrensninger for denne kunnskapsoppsummeringen der vi i hovedsak har tatt utgangspunkt i den nordiske forskningslitteraturen på feltet fra de siste 10 årene (fra 2012-2023). Vi har også avgrenset søkene til de mest sentrale begrepene, som kan ha ført til at litteratur og forskningsretninger som benytter andre begreper ikke er fanget opp og inkludert i oppsummeringen (se kapittel 3 om metode for nærmere beskrivelse av inklusjonskriterier og begrensninger).

Notatets oppbygging videre er som følger; i kapittel 2 redegjør vi kort for noen relevante begreper og teorier/modeller om temaet emosjonelle krav og belastninger. Deretter går vi i kapittel 3 gjennom metoden, der vi viser hvilke inklusjonskriterier vi har hatt, hvordan litteratursøket har foregått, hvilke studier som er inkludert, samt en vurdering av kvalitet og begrensninger. Hoveddelen av notatet består av kapittel 4 der vi viser resultatene av litteraturgjennomgangen. Her beskriver vi funnene i de inkluderte studiene fordelt på ulike temaområder, med en oppsummering av funnene etter hvert delkapittel. I kapittel 5 diskuteres kort hovedfunnene og oppsummerer hva funnene sier om ulike yrkesgrupper og kjønnsforskjeller. Vi identifiserer også noen kunnskapshull og behov for videre forskning før vi kommer med noen avsluttende kommentarer som konklusjon på denne kunnskapsoppsummeringen.

¹ <https://noa.stami.no/arbeidsmiljofaktorer/krav-kontroll-og-belønning/emosjonelle-krav/>



2 Begreper og teorier

I dette kapittel vil vi kort redegjøre for relevante begreper og teorier innenfor tematikken i denne kunnskapsoppsummeringen.

2.1 Kort om begreper

I dette avsnittet forklarer vi kort begrepene emosjonelt arbeid, følelsesregler, surface-acting, deep-acting, emosjonell dissonans, emosjonelle jobbkrav, emosjonelle risikofaktorer og akkumulert belastning.

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.

Begrepet 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 premissene 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.

Emosjonelt arbeid er altså arbeidet man gjør som arbeidstaker når man i arbeidsoppgavene og yrkesrollen må kontrollere og regulere sine følelser og følelsesuttrykk for å imøtekomme forventningene til den profesjonelle arbeidsrollen og for å kunne yte den service eller de tjenester som brukeren har behov for. Innenfor arbeidsmiljøforskningen brukes begrepet *emosjonelle jobbkrav* om de følelsesmessige kravene som stilles til oss i arbeidet i møte med andre. Omfanget av emosjonelle krav beskrives ofte ut fra hyppighet, intensitet og varighet av mellommenneskelige interaksjoner som krever vedvarende følelsesmessig innsats. Yrkenes og oppgavens natur er ulike og setter rammer for hvordan det relasjonelle og emosjonelle samspillet utspiller seg. Det kan være fra korte møter mellom en kunde og en tjenesteleverandør til de mer langvarige relasjonene som oppstår mellom en lærer og elev, eller pasienter og pleier. Det kan være store, intense hendelser preget av sterke følelser og det er de små emosjonelle møtene i arbeidshverdagen. Hvor løse eller tette koblingene og kontakten er mellom den som yter tjenesten og den som mottar den, påvirker hvilke former for emosjonelle krav ansatte i disse yrkene opplever. De emosjonelle kravene er både knyttet til å regulere og håndtere egne følelser og forholde seg til (sterke) følelser og medfølgende atferd hos pasienter, elever, barn, pårørende osv. Å forholde seg til andre mennesker, mottakere av tjenestene, er noe annet enn å forholde seg til 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.



I sin bok HMS i offentlig sektor (2020) introduserer Solveig Osborg Ose og Hans Jacob Busch begrepet *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 det 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 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 emosjonelle arbeidsmiljøfaktorer ikke er objektive og lite målbare, 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 hevder også at arbeidsmiljøregelverket er 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 fokus på forholdene ved arbeidsmiljøet som kan påvirke sykefraværet i kvinnedominerte yrker. 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 emosjonelle hendelser i arbeidshverdagen kombineres med manglende nødvendig restitusjon og bearbeiding, og fører typisk til et sykefravær for å få nødvendig restitusjon.

2.2 Relevante teorier og modeller

Det er to teorier/modeller innenfor arbeidsmiljøforskningen som er relevant å trekke inn når det er snakk om emosjonelle jobbkrav og hvordan dette kan påvirke ansattes helse og velvære; 'Conservation of resources'-teorien og jobbkrav-ressursmodellen.

'Conservation of resources'-teori (COR) er en stress- og motivasjonsteori som adresserer at høy tilgjengelighet av ressurser reduserer risikoen for at tapping av andre ressurser fører til negative helseutfall (Hobfoll 1989; Hobfoll et al. 2018). Individets stressreaksjoner er basert på en medfødt overlevelsesrespons, selv små tap og trussel mot ressurser vil resultere i stress. Til grunn for teorien ligger antagelsen om at personer streber etter å beskytte, fremme og skaffe ressurser som de verdsetter mest.

Teorien antar at individer med flere tilgjengelige ressurser er mindre sårbare for ressurstap og mer tilbøyelig for ressursøkning. I den forbindelse foreslår teorien taps- og vinningsspiraler. Tilstrekkelig tilgang på ressurser kan tilgjengeliggjøre andre ressurser og dette vil skape en positiv ressursveksts (vinningspiral). Jo flere ressurser arbeidstakeren har tilgang til, jo mer motstandsdyktig vil individet være i situasjoner som truer ressurslageret. Dersom ressurser er truet eller går tapt, og individet ikke har ytterligere ressurser for å unngå tapet, vil tapsspiral oppstå. Da er det slik at jo færre ressurser individet har, jo større risiko er det for å miste akkurat disse ressursene. Ressurstap har dermed en større negativ påvirkning for individet enn ressursgevinster (Hobfoll et al., 2018). I lys av teorien kan utmattelse forklares som et resultat av tap på verdifulle ressurser eller ved situasjon hvor ressursene er utilstrekkelig i møtet med krav (Hobfoll & Shirom, 2000). Det blir derfor viktig å forstå teoriens hovedbudskap som er at ressurser ikke eksisterer isolert fra hverandre. Ressurser oppstår og eksisterer i samspill med andre, og kan bidra til danning av nye ressurser. Ressursene er også i samspill med økologiske forhold, som på sin side aler opp eller danner motstand for individets ressurser. Med dette vektlegger teorien viktigheten av konteksten og dens rolle i å skape, fremme eller hindre utfoldelse av ressurser (Kirsch et al., 2021; Hobfoll et al., 2018). Teorien deler inn i primære ressurser (*objektive behov (mat), personlige egenskaper (arbeidsmotivasjon), energiressurser*



(tilgjengelig tid) og *forhold* (lederrelasjon)) og sekundære ressurser som refererer til ressurser som kan benyttes for å oppnå ytterligere ressurser.

En annen relevant teori er den mye brukte og anerkjente Jobbkraft-ressursteorien (JD-R) (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2023; Demerouti et al., 2001) som beskriver hvordan balansen mellom jobbkraft og jobbressurser påvirker arbeidshelse og produktivitet. Jobbkraft er sider ved jobben som krever opprettholdelse av fysisk eller psykologisk innsats, og assosieres med fysiologiske eller psykologiske kostnader for individet (Bakker & Demerouti, 2007). Jobbressurser er sider i jobben av fysiologisk, psykologisk, sosial eller organisatorisk karakter, som bidrar til personlig vekst, utvikling og læring, og reduserer jobbkraft og kostnader knyttet til jobbkraftene (Bakker & Demerouti, 2007). Noen ressurser og krav er mer universelle, som for eksempel sosial støtte og arbeidsmengde, mens andre er mer unike. For eksempel vil emosjonelle og fysiske krav være mer viktig for sykepleiere og politi, mens kognitive krav være mer relevant for IT-utviklere og forskere. Jobbressurser som f.eks. støtte fra ledere og kolleger, kan bidra til et positivt utfall som engasjement og tilfredshet, samtidig som jobbkraft i form av emosjonelle krav, tidspress, rollekonflikt (motstridende krav til arbeidet du skal utføre/møte med forskjellige krav i arbeidet som ikke lar seg forene med hverandre) eller tungt fysisk arbeid, kan bidra til utbrenthet og sykefravær. Teorien gir et sammensatt bilde av hvordan balansen mellom jobbkraft og jobbressurser påvirker gjennomføringen av arbeidet ved to ulike psykologiske prosesser.

Jobbkraft antas å spille en sentral rolle i det teorien kaller en helse-reducerende prosess. Gjennom den helse-reducerende prosess vil overveldende jobbkraft tappe arbeidstakernes energi og tære på jobbressurser (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti & Bakker, 2022). På sikt vil det føre til energiutarming og predikere uønskede utfall, som utmattelse (Bakker & Demerouti, 2014; Bakker et al., 2014). Flere forskere har diskutert og undersøkt om det er slik at jobbkraft alltid er negative for individet og utfallet, og som resultat av dette har det derfor blitt foreslått en utvidelse av JD-R ved å dele mellom utfordrende (utviklende) og hindrende krav (Cavanaugh et al., 2000; LePine et al., 2005). Begge kravene kan svekke arbeidstakernes energi (LePine, 2022), imidlertid responderer kravene ulikt på motivasjon og helseutfall. Hindrende krav kan begrense individets innsats og målsetting (Cavanaugh et al., 2000) og være ødeleggende for personlig vekst, tilfredshet og motivasjon. Utfordrende (utviklende) krav kan kreve innsats og energi, men på samme tid er kravet stimulerende for arbeidstakerne (LePine et al., 2005; LePine, 2022). Utfordrende krav kan derfor fasilitere for vekst, læring og økt motivasjon (Kim & Beehr, 2019; LePine et al., 2005; LePine, 2022).

En motivasjonsprosess aktiveres av jobbressurser og kan føre til økt energi og andre positive helseutfall. Motivasjonsprosessen baserer seg på mange av prinsippene som ble forklart i COR-teorien. Jobbkraft-ressursteorien har også fokus på interaksjonen mellom jobbressurser og jobbkraft. Bufferhypotesen sier at tilstedeværelse av ressurser kan virke som en buffer og reduserer belastningen av jobbkraft. Ved å identifisere hvilke krav og ressurser som individer og grupper har i en arbeidssituasjon, kan man dermed sannsynliggjøre en fremtidig sammenheng med ulike utfallsmål, som for eksempel sykefravær. Jobbkraft-ressursteorien er en samlende teori som har tatt utgangspunkt i, integrert og videreutviklet ulike jobb- og stressperspektiver/teorier som for eksempel den tidligere beskrevet COR-teorien, Karasek og Theorell sin krav-kontroll-støtte-modell og Hackman og Oldham sin jobbkarakteristika-modell.



3 Metode

I dette kapitlet beskriver vi metoden vi har brukt for å gjennomføre kunnskapsoppsummeringen. Vi redegjør først for hvilke inklusjonskriterier vi har lagt til grunn for utvelgelse av litteratur før vi beskriver selve litteratursøkene. Deretter beskriver vi utvelgelsesprosessen og gir en oversikt over hvilke artikler som er inkludert i gjennomgangen, samt en vurdering av kvalitet og begrensninger til slutt.

3.1 Inklusjonskriterier

I tabell 1 presenteres kriteriene for hvilke artikler som er inkludert og ekskludert. Artikkene er i hovedsak fra en nordisk/skandinavisk arbeidsliv og det har vært et spesielt fokus på sykepleiere, politi, fysioterapeuter, barnehagelærere og lærere, men relevante generelle populasjonsstudier inkluderes.

Tabell 1 Inklusjons- og eksklusjonskriterier i utvelgelsen av studier for oppsummeringen

Kriterier	Inkluderes	Ekskluderes
<i>Tidsperiode</i>	År 2012-2023	År <2012
<i>Land/utvalg</i>	Hovedtyngde innenfor en nordisk/skandinavisk arbeidslivskontekst (Norge, Sverige, Danmark, Finland og Island)	Asia, Australia og New Zealand, Afrika, Canada, Europa, USA
<i>Artikkeltype</i>	Fagfellevurderte artikler	Lærebøker/Bokkapitler Proceedings Populærvitenskapelige artikler Bacheloroppgaver Kommentarer i tidsskrift Brev til redaktører Lederartikler i forskjellige aviser og tidsskrift Forskningsrapporter Doktorgradsavhandlinger Masteroppgaver
<i>Metodikk og forskningsdesign</i>	Kvalitative metoder Kvantitative metoder Review/meta-analyser (relevante utover nordisk kontekst er med)	
<i>Språk</i>	Norsk eller engelsk	
<i>Søkeord norsk</i>	Emosjonelle krav/utfordringer Emosjonelt arbeid Emosjonell dissonans	Kliniske aspekter som: emosjonsregulering emosjonell utvikling emosjonell dysregulering emosjonelt ustabil personlighetsforstyrrelse (borderline) emosjonell reaktivitet emosjonell tilknytning
<i>Søkeord engelsk</i>	Emotional demand(s) Emotional work Emotional labour Emotional dissonance	De samme kliniske aspekter som i listen 'søkeord norsk'



3.2 Litteratursøk

Litteratursøkene ble gjennomført i databasene Web of Science og Scopus. For å få frem søk med treff i tittel, sammendrag eller nøkkelord brukes «Topic» Web of Science, mens i Scopus avgrensnes søk ved å krysse av for «Title-abstract-keyword»

Søkestrategien var som følgende:

1. Søkeord «emotional demands» Norge (*Article or Early Access or Review Article*)
2. Søkeord «emotional demands» Sverige, Finland, Danmark og Island (*Article or Early Access or Review Article*)
3. Søkeord «emotional work» Norge (*Article or Early Access or Review Article*)
4. Søkeord «emotional work» Sverige, Finland, Danmark og Island (*Article or Early Access or Review Article*)
5. Søkeord «emotional work OR emotional labour» Norge, Sverige, Finland, Danmark og Island
6. Søkeord «emotional dissonance» Norge (*Article or Early Access or Review Article*)
7. Søkeord «emotional dissonance» Sverige, Finland, Danmark og Island (*Article or Early Access or Review Article*)
8. Søkeord «emotional demands AND review/meta-analyses» Alle land

Eksempel på søkestreng i Web of Science:

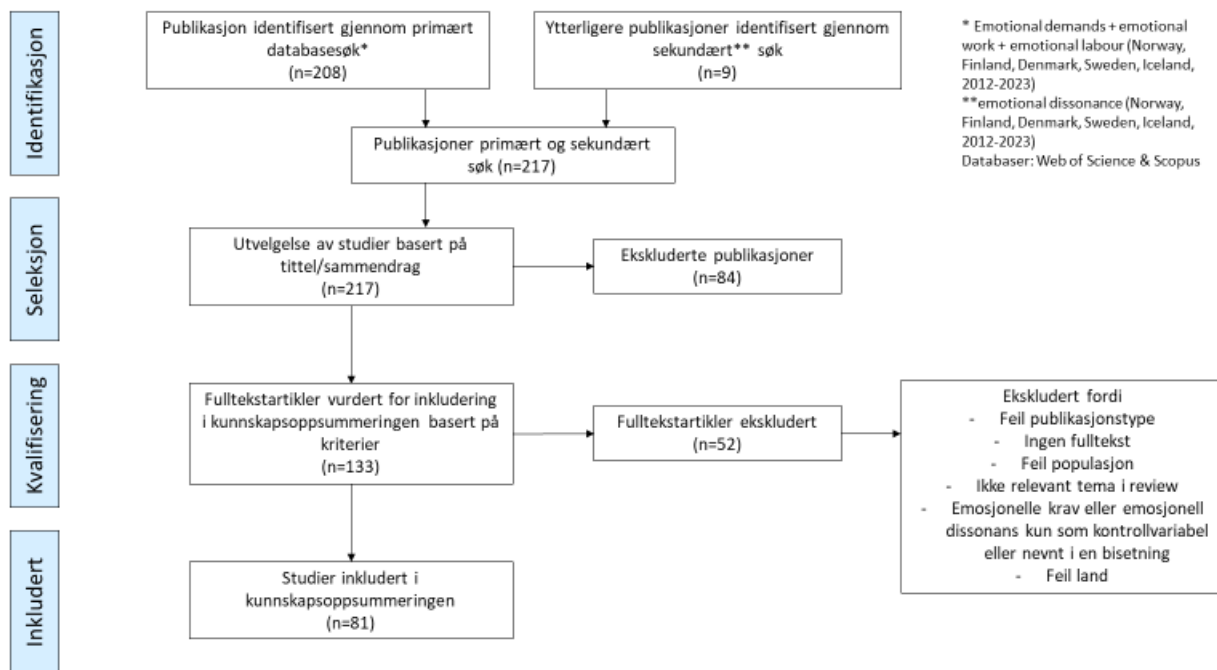
"emotion\$! demand" OR "emotion\$! work" OR "emotion\$! lab*r*" (Topic) and 2012 or 2013 or 2014 or 2015 or 2016 or 2017 or 2018 or 2019 or 2020 or 2021 or 2022 or 2023 (Publication Years) and English (Languages) and Article or Early Access or Review Article (Document Types) and SWEDEN or DENMARK or FINLAND or ICELAND or NORWAY (Countries/Regions)*

Vi søkte også på «emosjonelle krav» i databasene Oria, DIVA og Google Scholar for å undersøke om det var noen relevante artikler publisert på norsk.

Søkeordet måtte enten være i tittel, sammendrag eller som nøkkelord. Etter hver runde ble listen med søk gjennomgått. De artiklene som var relevante ble lastet ned i en mappe «inkludert litteratur» og lagt til i en oversiktstabell i Excel. Når alle søkerundene var gjennomgått sorterte vi artiklene fra Norge i en kategori og de resterende landene i en annen. Vi gjennomførte så en systematisk gjennomgang av artiklene fra Norge og de andre landene før vi sorterte i de ulike yrkesgruppene. Store populasjonsstudier ble gjennomgått før vi gikk gjennom artiklene sorter etter yrke. Ikke alle artiklene viste seg å være relevante og de ble ekskludert underveis. I delkapittel 3.3 presenterer vi utvelgelsesprosessen og gir en oversikt over hvor mange artikler som ble inkludert.

3.3 Utvelgelse av studier

I figur 2 vises utvelgelsesprosessen og screening av relevans av forskningsartikler. I identifikasjonsfasen fant vi 208 relevante forskningsartikler som enten var publisert i perioden 2012-2023, «early-access» eller review i perioden 2012-2023. Ytterligere ni treff fikk vi i det sekundære søket som ble utvidet med emosjonell dissonans.



Figur 2 Oversikt over utvelgesprosessen og screening av relevans

Etter utvelgesprosessen og screening av artikler, identifiserte vi 81 artikler som ble inkludert i oppsummeringen. I resultatdelen refererer vi til disse artiklene og de blir presentert kronologisk i tabell 2. Av de totalt 81 forskningsartiklene er 20 av de norske studier (n=20), 54 er fra de resterende nordiske/skandinaviske landene og sju er review/meta-analyser. Videre ser vi at det er flest studier fra Danmark (n=30) og hele 17 av 24 store populasjonsstudier er fra Danmark. Det er en del studier fra Sverige (n=20) og en del mindre fra Finland (n=6). Noen av de inkluderte artiklene og studiene har utvalg fra flere land, f.eks. to artikler har utvalg fra både Danmark og Sverige og en har utvalg fra både Sverige og Finland. Ingen av review/meta-analysene har blitt publisert av nordisk/skandinaviske forskere, men fra for eksempel Australia, Nederland, Spania og Portugal.

14 av artiklene omhandler sykepleiere, fem er om lærere, to er om barnehagelærere, en er om politi (da politirekrutter), 17 er om annet helsepersonell utover sykepleiere (f.eks. leger, barnevernansatte, helse- og sosialarbeidere), 12 relevante studier fra andre yrkesgrupper (f.eks. fengselsbetjenter, konsulenter og administrative ansatte), samt 24 artikler om den generelle arbeidsstyrken i ulike varianter og sju review/meta-analyser. Vi fant ingen studier som hadde fokus på fysioterapeuter innenfor den tidsperioden og landene søket er avgrenset til.

I resultatdelen blir alle de inkluderte studiene bli presentert og beskrevet fordelt på temaområder. Temaområdene kan sies å være analysenivået i denne oppsummeringen for å kunne svare på hva forskningen sier om:

- arbeidsinnhold og arbeidssituasjoner som skaper emosjonelle krav
- hvilke konsekvenser og utfall emosjonelle krav har for ansatte
- hvordan ansatte mestrer og håndterer emosjonelle krav
- hvilke jobbressurser og arbeidsmiljøfaktorer som kan moderere effekten av emosjonelle krav



Det første temaområdet er «Emosjonelle krav, emosjonelt arbeid og håndtering» som tar for seg emosjonelle krav og emosjonelt arbeid innenfor sykepleieryrket, emosjonelle krav og emosjonelt arbeid innenfor andre yrkesgrupper og emosjonelle krav og digital teknologi. Det andre temaområdet er «Konsekvenser og utfall av høye emosjonelle krav i arbeidet» og består av sykefravær, utmattelse og utbrenthet, psykiske plager og psykisk velvære, andre helseutfall, tidlig pensjon, turnoverintensjon og frafall fra arbeidslivet. Det tredje temaområdet er «Buffere og moderatorer», under dette temaet adresseres sosiale støtte, ledelseskvalitet, pauser og restitusjon. Det fjerde og siste temaområdet er «Nyanser og kontekst» som beskriver utfordrende (utviklende) eller hindrende jobbkrav og kontekstuelle faktorer. Hvert temaområde avsluttes med en oppsummering som løfter frem noen hovedfunn.

3.4 Vurdering av kvalitet og begrensninger

For å fange opp nyanser, erfaringer, opplevelser og konsekvenser av emosjonelle krav er det av betydning at en inkluderer ulike typer studier. I denne kunnskapsoppsummeringen er derfor både kvalitative og kvantitative studier inkludert. Samlet sett er det 21 kvalitative og 53 kvantitative studier inkludert i tillegg til de sju review/meta-analyse artiklene. Av de 21 kvalitative artiklene er det flest intervjustudier (n=14), og noen observasjonsstudier (n=5), en casestudie og en dagbokstudie. Av de 53 kvantitative artiklene er det flest prospektive eller longitudinelle studier (n=22) hvorav 14 av de studiene er koblet til ulike registerdata, resten av de kvantitative studiene er tverrsnittstudier (n=21) hvor eksponering og utfall er målt på samme tid gjennom bruk av spørreskjema. For å vurdere effekter av emosjonelle krav har vi hovedsakelig inkludert studier som er prospektive eller longitudinelle, det vil si at de følger en gruppe personer over tid, siden det er denne type studier som kan si noe om årsakssammenhenger.

De avgrensningene som ble satt for undersøkelsen gjør at denne kunnskapsoppsummeringen har noen begrensninger. For det første satte vi grensen for inklusjon på 2012, altså siste ti år, noe som utelukker studier fra før 2012. Vi er klar over at det nok eksisterer relevante studier før denne tidsperioden, men på samme tid ser vi at det er en økende trend på publiserte artikler på tematikken de siste fem-seks årene med 51 av 81 inkluderte artikler som er publisert fra 2018 til 2023. I 2022 og 2023 (d.d) har det blitt publisert 17 artikler gitt inklusjonskriteriene. En annen begrensning er at vi i denne oppsummeringen har avgrenset oss til den nordiske forskningslitteraturen på feltet. Det er det to hovedgrunner til; den ene er at det norske arbeidslivet har flere likhetstrekk med de andre nordiske landene og at denne litteraturen derfor er mest relevant i en norsk kontekst, og det andre er at omfanget av studier ville blitt for stort om vi skulle inkludert alle land. Det at vi inkluderte review/metaanalyser gjør likevel at vi både kan ha fanget opp studier publisert før 2012 og fra andre land enn de nordiske. En tredje begrensning er at vi kun har inkludert vitenskapelige journalartikler i denne oppsummeringen, og da ikke masteroppgaver, bøker eller andre forskningsrapporter, noe som ville vært for omfattende å gjennomgå for dette formålet.

Vi har ikke benyttet oss av 'Grading of Recommendations, Assessment, Development, and Evaluations' (GRADE)-systemet for vurdering av kvalitet av studiene som inngår i denne kunnskapsoppsummeringen. GRADE er et verktøy som ofte brukes i vurdering av kliniske medisinske studier. Resultatet av en GRADE-vurdering indikerer hvor sterk evidens som finnes for forholdet mellom en eksponering og et utfall og brukes for å vurdere evidens kvalitet. For å gradere evidens som høy kvalitet krever GRADE undersøkelser med eksperimentelt design med randomisering (ingen seleksjonsskjevhet), blinding i de faglige vurderingene av studiene og gyldige objektive målinger av utfall (ingen systematiske feilkilder). Dette kvalitetsnivået er sannsynligvis ikke mulig å nå innen arbeidslivsforskning grunnet begrensninger i gjennomførbarhet. I denne kunnskapsoppsummeringen er kvalitetsvurderingen ivaretatt ved at vi har



inkludert fagfelleverderte artikler fra internasjonale godkjente journaler. Dette mener vi er tilfredsstillende siden dette ikke er en kvalitetsvurdering av kliniske studier.

4 Resultater

Vi deler opp presentasjonen av resultatene fra litteraturgjennomgangen i fire deler. I 4.1 beskriver vi studier som omhandler arbeidsinnhold og arbeidssituasjoner som skaper emosjonelle krav og hvordan ansatte mestrer og håndterer det emosjonelle arbeidet. I 4.2 viser vi hva forskningen sier om konsekvenser og utfall av emosjonelle krav, mens det i 4.3 blir gjennomgått studier som beskriver jobbressurser og faktorer som modererer effekten av emosjonelle krav. I 4.4 viser vi studier som adresserer noen nyanser i emosjonelle jobbkrav og hvordan ulike kontekstuelle faktorer kan sees i relasjon til emosjonelle krav.

4.1 Emosjonelle krav, emosjonelt arbeid og håndtering

I dette avsnittet viser vi funn fra studier som har undersøkt og beskrevet arbeidsinnhold som skaper emosjonelle krav og hvilke arbeidssituasjoner som krever følelsesmessig innsats av ansatte. Vi oppgir også forskningen som har sett på hvordan det emosjonelle arbeidet gjøres og hvordan emosjonelle krav håndteres, samt studier som har sett på hvordan digital teknologi påvirker ansattes opplevelse av emosjonelle krav og håndtering av disse. De fleste studiene er kvalitative og baserer seg på intervju og observasjoner, noen også med etnografisk tilnærming. Hovedtyngden av studiene innenfor dette temaet er gjennomført blant sykepleiere.

4.1.1 Emosjonelle krav og emosjonelt arbeid innenfor sykepleieryrket

Det er flere kvalitative studier blant sykepleiere som har identifisert og beskrevet arbeidssituasjoner og arbeidsoppgaver hvor sykepleiere møter høye emosjonelle krav i yrket sitt, og hvordan de forholder seg til og håndterer dette.

Michaelsen (2012) undersøkte i sin kvalitative studie blant danske hjemmesykepleiere hvordan sykepleiere forholdt seg til såkalte "vanskelige" pasienter (som f.eks. utfordrer/avbryter rutiner, ikke gjør som de får beskjed om). Mer spesifikt gikk studien ut på å undersøke hva sykepleiere tenker om slike pasienter og hvordan de forholder seg til dem, og hvilke konsekvenser slike relasjoner kan få for sykepleierne og for pasienten. Michaelsen viser til tidligere forskning som har avdekket at både sykepleiere og leger kan bli provosert av slike pasienter, at det påvirker dem og det krever en håndtering, spesielt siden negative følelser kan gjøre kommunikasjonen vanskeligere. Gjennom intervju og observasjoner av sykepleiere i interaksjon med pasienter, identifiserte Michaelsen tre strategier for å håndtere "vanskelige" pasienter blant sykepleierne; 1) overtalelse, 2) unngåelse (emosjonell avstand) og 3) inngåelse av kompromiss. Michaelsen fant at strategiene ikke er låst til ulike faser, f.eks. var det ikke slik at det alltid er unngåelse av/avstand fra sine egne følelser som fungerer som strategi i de tilfellene en pasient nærmer seg døden. Av og til kan unngåelsesstrategi resultere i at en går glipp av viktige sosiale og helsemessige problemer for pasienter og det kan også føre til at en utvikler en frykt for å miste kontakt med egne følelser. Inngåelse av kompromisser viste seg å gi rom for dialog.

I en observasjonsstudie av 20 danske sykepleiere og leger som jobber med hjerte- og lungetransplantasjon, redegjør Jensen (2017) om hvordan den medisinske teknologiens utvikling har fremmet nye dilemmaer om livet og døden og hvordan dette gir noen emosjonelle konsekvenser for profesjonene. Forfatteren beskriver at det ofte er slik, spesielt hvor en ønsker økonomisk donasjoner, at sosiale medier fremhever glanshistorier, mens i realiteten er det også mange vanskelige, fatale og triste tilfeller som må håndteres av



de som jobber med dette. Denne studien tar for seg de emosjonelle belastningene de møter ved transplantasjoner (pre/post) samt administrering av ulike ventelister (organer). Det rapporteres om enorme følelsesmessige belastninger i de ulike valgsituasjonene og studien bidrar med å vise ulike emosjonelle dimensjoner ved et slikt arbeid. Sykepleierne og leger som har dette yrket skal opprettholde en fin balanse mellom å ivareta ønskene fra organdonorene og samfunnet og samtidig vise omsorg for og støtte til de som mottar nye organer. De bærer derfor byrden og forpliktelsene til både giver, mottaker og samfunnet. Ifølge forfatterne bør ikke de emosjonelle sidene ved et slikt klinisk arbeid sees på som en bivirkning eller forstyrrende element i en ellers «rasjonell» klinisk praksis, og de hevder at en ikke kan skille emosjonelle utfordringer fra medisinske beslutninger og praksis. Emosjonelle utfordringer og gleder påvirker både profesjonene og pasientene, og de foregår i et samspill med standard klinisk arbeid og det er derfor viktig å hensynta helsepersonell som individer snarere enn en homogen faggruppe (Jensen, 2017).

I en intervjustudie av 17 sykepleiere (pediatrisk onkologi/barnekreft) fra tre ulike sykehus i Finland, ble det adressert at de opplever situasjoner med barnas foreldre som emosjonelt belastende (Hopia & Heino-Tolonen, 2018). Noen av situasjonene er da koblet på håndtering av vanskelige etiske spørsmål. Artikkelen fremhever behovet for tilpasning slik at sykepleierne ikke har for mange familier å håndtere på samme tid og at det er behov for at utdanningene adresserer denne tematikken slik at sykepleierne kan bli bedre rustet til å håndtere slike utfordrende situasjoner. Sykepleierne mente at de ikke er i stand til å gi støtte, omsorg eller har tid nok på grunn av deres manglede erfaringer eller travle arbeidsskift. Ved å ikke ha tid til å gi støtte og omsorg frykter de å miste foreldrenes tillit i en allerede tung og vanskelig situasjon. Forfatterne påpeker at det å kunne ventilere og snakke om følelser (kolleger seg imellom eller med leder) bør være en vesentlig del av arbeidet og derfor være avsatt tid til det.

Tafjord (2021) viser i en intervjustudie blant norske sykepleiere som har oppfølging og omsorg for kreftsyke foreldre og deres barn (i en ung alder hvor en fortsatt er helt avhengig av sine foreldre), hvordan denne arbeidssituasjonen oppleves som spesielt emosjonelt krevende å stå i og håndtere for sykepleierne. Basert på funnene presenterer Tafjord en forklarende teori om det å håndtere sterke følelser (theory of 'managing strong emotions') som beskriver de sosiale og psykologiske prosessene som sykepleierne går gjennom når de erkjenner og responderer på egne personlige følelser i møtet med de syke foreldrene og deres barn. Gjennom erkjennelse av personlige følelser identifiserte de at de selv ble følelsesmessig berørt som følge av at de fikk innsikt i familienes lidelser, ved at de ble bevisst sin egen dødelighet og ved å identifisere seg med familiene. Ved å inngå i denne erkjennelsesprosessen av egne følelser, oppsto det et behov for å beskytte seg selv ved å håndtere egne personlige følelser. Selvbeskyttelse handlet om å regulere og bearbeide personlige følelser som en strategi for å beskytte seg fra sterke følelser. Her benyttet de seg av to strategier; å opptre profesjonelt ved å være rolig og beskyttende ovenfor pasientene og familien og det å balansere emosjonelle uttrykk for å moderere situasjonen. Dette dreide seg ofte om å undertrykke eller utsette egne følelsesuttrykk som en personlig innsats for å regulere egne følelser. Den foretrukne strategien for å prosessere egne følelser var knyttet til utveksling av råd og støtte hos sine kolleger. Den siste prosessen handlet om å øke sin emosjonelle styrke. Dette besto i et behov for å finne mening i livet både profesjonelt og privat. Verdien av å hjelpe og være en støtte for andre var en viktig driver i dette. Gjennom å vise hvordan sykepleierne i studien engasjerer seg i emosjonelt arbeid ved å regulere og prosessere følelser, fremhever Tafjord hvordan de emosjonelle inntrykkene og utfordringene som er en uunngåelig del av en kreftsykepleiers yrke, blir ytterligere forsterket i møte med barn og deres kreftsyke foreldre.



I en annen intervjustudie blant 11 sykepleiestudenter (førsteårs) viser Konow Lund med kolleger (2018) at studentenes første praksisperiode var emosjonelt krevende på flere måter. Studentene ble overveldet og overrasket over egen manglende håndtering og de kjente på sterke følelser som tristhet, frykt, skyld og utilstrekkelighet. Forfatterne peker på viktigheten av at studentene får erfaring med emosjonelle krav som er en naturlig del av sykepleieryrket, men på samme tid fremhever forfatterne at både praksisveiledere og de som underviser må forberede studentene bedre samt understreke at den empatien en har behov for i krevende emosjonelle situasjoner er noe en utvikler over tid.

Vi fant to litteraturgjennomganger som tok for seg internasjonal forskning på det emosjonelle arbeidet sykepleiere gjør i sitt yrke, og en studie som gikk gjennom forskningen på mestringsstrategier hos leger og sykepleiere innenfor palliativ omsorg.

I sin litteraturgjennomgang av kvalitative og kvantitative empiriske studier som tar for seg emosjonelt arbeid og resiliens (motstandsdyktighet) innenfor sykepleieryrket, identifiserer Delgado og kolleger (2017) fire underkategorier av arbeidet som innebærer høye emosjonelle krav for sykepleiere. 1) Håndtere negative følelser ("distressed behavior") hos pasient eller familie, mens samtidig regulere egne følelser for å opptre profesjonelt og for å opprettholde den terapeutiske relasjonen. Eksempler på dette kan være egne sorgreaksjoner i møtet med gråtende og sørgende pasienter og pårørende, eller undertrykkelse av frustrasjon i møtet med krevende pasienter og familier som ikke ønsker å samarbeide, eller håndtering av pasienter som er aggressive. 2) Omsorg for døende der sorg, sjokk og andre sterke følelser hos pasient og pårørende må håndteres, samtidig som sykepleierne må regulere egne følelser. Det å måtte gi pasienter og pårørende dødsbudskap og oppleve egen sorgreaksjon knyttet til dette var eksempler på situasjoner som krevde høy grad av emosjonelt arbeid. 3) Terapeutisk tilstedeværelse beskrives som sykepleiernes evne til å få pasienter og pårørende til å føle seg trygg, verdsatt og forstått gjennom å vise empati, medfølelse og respekt. Dette innebærer å både være følelsesmessig og fysisk til stede og tilgjengelig for pasienter og familier og klare å være en støtte og utvise empati samtidig som de står i konkurrerende krav og tidsbegrensninger. 4) Omsorg for ulike pasienter refererer til et intens og/eller langvarig emosjonelt arbeid med pasienter/familier som er kulturelt og språklig ulik en selv og/eller som krever mer spesialisert omsorg (psykisk syke pasienter for eksempel). Delgado og kolleger (2017) identifiserte i sin gjennomgang at sykepleiere i stor grad undertrykte sine egne følelser i arbeidet og at de i større grad bruke surface-acting som strategi mer enn deep-acting.

I sin gjennomgang av kvalitative studier om emosjonelt arbeid blant sykepleiere og sykepleierstudenter, identifiserte Fernández-Basanta og kolleger (2022) tre drivkrefter som bidrar til at sykepleiere engasjerer seg i omsorgen for pasientene; 1) følelse av at man har et "kall", 2) følelse av profesjonell plikt og 3) humanisering/menneskeliggjøring av pasienter. Funnene viser at sykepleiere klarte å håndtere de emosjonelle kravene ved å justere sitt engasjement i omsorgen med pasientene og veksle mellom to ulike former for omsorg. Forfatterne utviklet begrepene "care beyond technique" (omsorg utover teknikk) og "task-focused care" (oppgavefokustert omsorg) for å beskrive to prosesser der man veksler mellom å inngå i nær omsorg og distansere seg. "Care beyond technique" gis når sykepleierne har styrke og motivasjon i seg selv og i samspillet med pasientene til å bli følelsesmessig involvert i omsorgen, mens "task-focused care" handler om å unngå den følelsesmessige eksponeringen for pasientenes lidelser på grunn av de opplevde personlige kostnadene dette medfører. Drivkreftene (følelsen av kallet, følelse av profesjonell plikt og menneskeliggjøring av pasienter) bidrar til at sykepleiere engasjerer seg i nær omsorg, mens oppgavefokustert omsorg er et resultat av personlige kostnader forbundet med dette og dermed behovet for distansering og ventilerings (lufting) for å kunne engasjere seg i den type omsorg på nytt.



Sapeta og kolleger (2022) fant i sin litteraturgjennomgang at leger og sykepleiere innenfor palliativ omsorg brukte ulike mestringsstrategier for å håndtere arbeidssituasjonen sin med høye emosjonelle krav. De identifiserte fire hovedstrategier; a) proaktiv mestring, som involverer aktiviteter for å oppnå selvtilit og kontrollere situasjoner og følelser, b) egenomsorg-basert mestring, som inkluderte selvbeskyttelse og aktiviteter for frakobling og hvile, c) selvtransformasjonsmestring, som involverer aktiviteter for å akseptere egne grenser både personlig og profesjonelt og d) dypere profesjonell mening, en mestringsmekanisme basert på å finne mening med yrket og følelse av å gjøre en forskjell.

4.1.2 Emosjonelle krav og emosjonelt arbeid innenfor andre yrkesgrupper

Vi identifiserte fem studier som beskriver emosjonelt arbeid og håndtering av emosjonelle krav innenfor andre yrkesgrupper enn sykepleieryrket.

Ahlberg med kolleger (2022) undersøkte hvordan etniske minoriteter som jobber innenfor helsevesenet i Sverige møter rasisme fra kolleger og pasienter, hvordan de håndterer disse situasjonen og hva det gjør med dem. Denne studien baserer seg på intervju av 12 ansatte som hadde erfart emosjonell håndtering som følge av rasisme. Ifølge informantene i denne studien oppleves det å møte rasistiske kommentarer og holdninger mens du utfører jobben din som helsepersonell svært emosjonelt belastende. Analysen belyser to sider, den første er bekymring og frykt for egen stilling ved diskusjoner med kolleger eller frykt for å bli «rapportert» til sjefen om de tok opp sine opplevelser, deltakerne var redd for hvilke konsekvenser det å snakke om rasisme kunne få for sin ansettelse. Noen fikk høre av kolleger at de måtte oppføre seg som «normale arbeidstakere» som i dette tilfellet betydde at de måtte unngå å snakke om rasisme. Den andre siden er det etiske dilemmaet de opplever da alle pasienter, også de som utviste rasistiske holdninger, har rett til lik omsorg og helsehjelp. Denne plikten gjør de ansatte mye for å imøtekomme og etterleve. Strategiene ble derfor å jobbe hardt for å skjule egne følelser og jobbe hardere for å vise eller bevise sin dyktighet og kompetanse. Baksiden ved slike strategier er at de er intense eller kan oppleves traumatiserende og derfor ha negative helseeffekter. Det er behov for bedre åpenhet og rom der rasisme trygt kan diskuteres slik at en kan utvikle et trygt miljø for både de ansatte og pasientene.

Markström og Münger (2018) undersøkte ulike fagfolks opplevelser og strategier knyttet til det å melde inn saker til barnevernet, basert på mistanke om vold i hjemmet. Basert på 18 intervju (fokusgruppe og individuelle intervju) av ansatte i barnehager og skoler i Sverige fant forskerne at de aller fleste fagfolkene opplevde det som både emosjonelt og praktisk krevende å vite om, hvordan og når de skulle handle og gjøre noe i forhold til barn som var utsatt for vold i hjemmet. Forskerne fant at mange beslutninger om å melde inn saker om vold i hjemmet til barnevernet var preget at en ad-hoc tilnærming ved at beslutningen ofte var basert på individuelle emosjonelle preferanser hos fagfolkene. Respondentene rapporterte om en utrygghet og usikkerhet når det gjaldt individuelt vs. kollektivt ansvar for hvordan de skulle handle og agere i forhold til barn som var utsatt for vold i hjemmet og hvordan dette skulle rapporteres til barnevernet. Den enkeltes ansvar for å rapportere ble ansett for å være en stor emosjonell belastning, da spesielt for lærere som rapportere om manglende rutiner for hvordan de skulle opptre i slike situasjoner. Informantene i denne studien etterlyste mer kunnskap og støtte fra organisasjonen/institusjonen i deres emosjonelle og praktiske arbeid med å ta beslutninger og handle i forhold til barn som er utsatt for vold i hjemmet.

Lindqvist og kolleger (2019) gjennomførte en kvalitativ intervjustudie blant 25 lærerstudenter i Sverige, der de undersøkte lærerstudentenes perspektiver på vanskelige/ubehagelige ("distressing") situasjoner i læreryrket og hvilke grenser studentene satt for seg selv for å mestre situasjonene. Funnene viser at



lærerstudentenes hovedfokus var å forstå ubalansen mellom ressurser og krav som stilles til dem i de vanskelige situasjonene med elever, og som en mestringsstrategi etablere profesjonelle grenser knyttet til emosjonelt arbeid og vedlikehold av relasjoner. Grensene ble sett på som en strategi for å takle den opplevde bekymringen for ubalansen mellom krav og ressurser.

Svensson og Ponnert (2021) viser i en intervjustudie hvordan ansatte som jobber ved ungdomsinstitusjoner i Sverige, navigerer mellom rigiditet og fleksibilitet for å opprettholde institusjonelle regler samtidig som de skal møte ungdommers ulike behov på en personlig, men ikke privat måte. Som profesjonelle er det forventet at de har en distanse i omsorgen (tidvis emosjonell involvering) og håndtere emosjonelt arbeid hvor ungdommen både kan være sårbar og farlig. Det de bruker mye emosjonell energi på er sjonglering mellom det som formelt kan bestemmes og alle de små avgjørelsene de må ta individuelt i møte med ungdommene. Det er også slik at mange ansatte jobber skift og det kan da forekomme at selv om en har en kollektiv og delt forståelse av hvordan ansatte skal regulere og håndtere ulike situasjoner forekomme situasjoner hvor individuell skjønn tar over og dette kan av og til utfordrer lojaliteten til teamet en er ansatt i. Slike situasjoner viser seg å kreve en del emosjonell energi og krever mer enn hva relasjonen til ungdommene gjør. Dette viser viktigheten av å utvikle delte kollektive praksiser.

I en nyere studie fant Haugstvedt og Gunnarsdottir (2023) i en kvalitativ studie av 17 sosialarbeidere at rollekonflikt og emosjonell dissonans fører til emosjonell belastning når en jobber i et felt hvor en møter mange ekstremister og jobber med å forebygge ekstremisme. For å håndtere disse utfordringene adresserer informantene en kombinasjon av «surface acting» og «deep acting», noen ganger på et proaktivt nivå, andre ganger reaktivt. Eksempel på reaktiv «surface acting» strategi er «beholde maska», mens en proaktiv «surface acting» strategi er å innta ens profesjonelle karakter. Forfatterne eksemplifiserer «deep acting» strategi som å «se ting fra klientens perspektiv». Det konkluderes med at det innenfor sosialt arbeid fortsatt er lite forskning på emosjonell håndtering («emotional management»).

4.1.3 Emosjonelle krav og digital teknologi

Vi fant to studier som beskriver hvordan bruk av digital teknologi påvirker ansattes opplevelse av emosjonelle krav og emosjonelle arbeid.

I en undersøkelse av følelser og deres funksjon i digitalt førstelinjearbeid blant ansatte i NAV fant Løberg og Egeland (2023) at digital interaksjon med brukere gir en opplevelse av 'en annen følelse', en følelse de definerer som en form for fremmedgjøring. Denne oppstår fordi digital interaksjon bidrar til at veilederne arbeider med deler av en sak fremfor 'hele brukeren'. Videre påpekes det at følelser kan påvirke bruken av digitale teknologier, men også omvendt, at digital informasjon kan påvirke veilederens følelser i den tradisjonelle interaksjonen. Artikkelen baserer seg på feltarbeid av to lokale NAV-kontorer (i perioden 2017-2021) hvor det blant annet har blitt gjennomført 42 intervjuer.

Hjarpe (2023) undersøkte med utgangspunkt i etnografisk feltarbeid hvordan sosialarbeidere i det svenske barnevernet forholder seg til og håndterer «følelsesregler» som stammer fra organisatoriske og profesjonens idealer når de bruker digital dokumentasjon. Ifølge forskerne opplevde de ansatte konkurrerende idealer og at ved å etterleve disse idealene oppstod nye følelsesmessige dilemmaer. Argumentet var at emosjonelle utfordringer oppstår når dokumentasjonsstrukturen innføres og presenteres som en garanti for at fagfolkenes vurderinger ikke lenger vil bli styrt av følelser, men samtidig gir dette næring til nye følelsesmessige dilemmaer for sosialarbeiderne når de skal jobbe etter disse



idealene. Sosialarbeiderne stilte en del spørsmål ved situasjoner relatert til dette og forhandlet frem organisatoriske og profesjonsfaglige følelsesregler angående: 1) hvor mye du skal skrive og hvordan du skal skrive emosjonelt om hendelsene i en undersøkelse 2) hvordan håndtere rutiner for dokumentasjon ved uforutsigbare klientmøter og hvor rigid skal en følge disse reglene? 3) deres ambivalente følelser om å sitte bak datamaskinen i stedet for å møte klienter. Det ble adressert mistriivsel når det ble slik at kravet til dokumentasjon tok fra dem viktig tid sammen med klientene. Studien prøver å vise at når emosjonelt arbeid møter organisatorisk-administrative regimer (byråkratisering ala «følelsesregler» og dokumentasjon) har det en relasjon til teknostress, etisk stress og emosjonell utmattelse.

4.1.4 Oppsummering

Det er til sammen 12 studier og tre litteraturgjennomganger som beskriver emosjonelt arbeid og håndtering av emosjonelle krav. Studiene peker på flere aspekter ved arbeidsinnholdet og arbeidssituasjoner hvor det er høye emosjonelle krav der ansatte må legge inn en stor følelsesmessig innsats og drive emosjonelt arbeid for å regulere og håndtere sine følelser. De fleste studiene som belyser dette temaet, inkludert i denne oppsummeringen, omhandler sykepleieryrket. Forskningen peker på en rekke arbeidsinnhold- og situasjoner hvor det stilles høye emosjonelle krav til denne yrkesgruppen. Arbeidsinnhold med høye emosjonelle krav er blant annet 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. 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. 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 emosjonelle krav. Drivkrefter 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. 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"). Mestringstrategier for sykepleiere innenfor palliativ omsorg er beskrevet som proaktiv mestring, mestring basert på egenomsorg, mestring ved å sette grenser og mestring ved å finne dypere mening med yrket og følelse av å gjøre en forskjell. 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.

En studie blant annet helsepersonell peker på høy emosjonell belastning som følge av opplevd rasisme på arbeidsplassen. Det å oppleve rasistiske kommentarer fra pasienter og samtidig gi disse den omsorgen og helsehjelpen de har krav på og behov for, trekkes frem som situasjoner som krever stor følelsesmessig innsats. For andre yrkesgrupper trekkes det for eksempel frem som emosjonelt krevende å ta beslutninger om å melde inn saker til barnevernet og spesielt det individuelle ansvaret den enkelte opplevde der manglende rutiner for hvordan man opptrer og handler i slike situasjoner var fremtredende. Aktiv grensesetting som emosjonelt arbeid ble funnet som en mestringstrategi blant lærerstudenter for å håndtere den opplevde ubalansen mellom krav og ressurser som stilles i vanskelig situasjoner med elever. For ansatte som jobber med ungdomsinstitusjoner ble det rapportert om høy emosjonelle krav i balansen mellom profesjonell distanse og møte med ungdommenes behov og sårbarhet, der sjonglering av formelle bestemmelser og individuelt skjønn krevde mye emosjonell energi. En annen studie beskriver arbeidssituasjoner hvor en møter og skal yte omsorg ovenfor ekstremister som emosjonelt krevende for sosialarbeidere, der ansatte opplever høy grad av emosjonell dissonans og rollekonflikt. To studier trekker frem emosjonelle krav i relasjon til digital teknologi, der den ene beskriver en form for fremmedgjøring ved



at veiledere ikke ser hele brukeren, mens den andre beskriver følelsesmessige dilemmaer for sosialarbeidere som følge av "følelsesregler" og konkurrerende organisatoriske og profesjonsfaglige idealer i møte med teknologien.

4.2 Konsekvenser og utfall av høye emosjonelle krav i arbeidet

For å vise hva forskningen sier om konsekvenser og utfall av emosjonelle krav har vi hovedsakelig inkludert studier som er prospektive eller longitudinelle, det vil si at de følger en gruppe personer eller populasjonen over tid, siden det er denne type studier som er mest pålitelige når det gjelder årsakssammenhenger. Det er relativt mange studier og med store populasjoner som har undersøkt ulike konsekvenser og utfall av emosjonelle krav. Vi viser først studiene som har sett på sammenhengen mellom emosjonelle krav og sykefravær, deretter viser vi studier som mer spesifikt har undersøkt sammenhengen mellom emosjonelle krav og utmattelse/utbrenthet og psykiske plager/psykisk velvære. Vi har deretter samlet noen enkeltstudier som viser resultatet av emosjonelle krav på andre helseutfall, før vi viser studier som har undersøkt hvilke konsekvenser emosjonelle krav kan ha på tidlig pensjon, turnover og frafall fra arbeidslivet. Til slutt har vi samlet enkeltstudier som har undersøkt emosjonelle krav i relasjon til andre konsekvenser og utfall. Vi gir en kort oppsummering av konsekvenser og utfall sist i seksjonen.

4.2.1 Sykefravær

Det er flere studier i vårt utvalg som har undersøkt sammenhengen mellom emosjonelle krav og sykefravær. Vi redegjør først for studiene som tar for seg den generelle populasjonen av ansatte før vi ser nærmere på studiene som har undersøkt dette innenfor spesifikke yrkesgrupper. Noen av studiene har undersøkt sammenhengen mellom emosjonelle krav og sykefravær i kombinasjon med andre faktorer, mens andre har sett på sykefravær som utfall alene. Noen studier har også sett på forskjeller mellom kvinner og menn og alder når det gjelder konsekvensene av emosjonelle krav på sykefravær. Vi har valgt å ta med alle studiene i denne bolken, selv om de da også belyser sammenhenger og forskjeller.

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. Dette er, etter det vi er kjent med, den største studien til nå som har vist sammenheng mellom emosjonelle krav og sykefravær. Forskerne fant videre at sammenhengen mellom høye emosjonelle krav og risiko for langtidssykefravær var sterkere når ansatte også opplevde lave utviklingsmuligheter og høye rollekonflikter. Denne studien indikerer dermed at høye emosjonelle krav kan være spesielt helsefarlig når man også opplever få muligheter for utvikling og høye rollekonflikter, og at disse to faktorene ser ut til å påvirke sammenhengen mellom emosjonelle krav og risiko for sykefravær. Disse funnene tyder på at intervensjoner for å øke muligheter for utvikling og læring i jobben, samt forebygge og redusere rollekonflikter, kan være en vellykket tilnærming for å redusere langvarig sykefravær innenfor yrker med høye emosjonelle krav.

En lignende tidligere studie av Framke og kolleger (2019) som inkluderte 26 410 danske arbeidstakere, konkluderte også med at høye emosjonelle krav er forbundet med økt risiko for langtidssykefravær. Her undersøkte forskerne om det var noe forskjell mellom to ulike mål på emosjonelle krav, opplevd emosjonelle krav (med spørsmål om hvor ofte respondentene var følelsesmessig berørt av arbeidet sitt) og innholds-relaterte emosjonelle krav (hvor hyppig de hadde kontakt med mennesker i vanskelige situasjoner), og deres sammenheng med langtidssykefravær. Funnene viste at ansatte som jobbet i yrker som scoret høyere enn gjennomsnittet på både opplevde og innholds-relaterte emosjonelle krav, hadde høyere risiko for langtidssykefravær, også når de kontrollerte for ansattes psykologiske velvære ved



besvarelse av spørreskjemaet. Forskerne konkluderte med at høye emosjonelle krav kan utgjøre en helsefare for arbeidstakere i slike jobber.

I en nyere populasjonsstudie blant 55 467 danske arbeidstakere, fant Clausen og kolleger (2023) at arbeidstakere som ble eksponert for en kombinasjon av ulike typer jobbkrav, deriblant emosjonelle jobbkrav, hadde høyere risiko for langtidsfravær enn arbeidstakere som ble utsatt for kun en eller ingen eksponeringer. Høye emosjonelle krav i kombinasjon med høye kvantitative jobbkrav (som tidspress) eller vold/trussel om vold ga større risiko for langtidsfravær enn ingen eksponering eller av en av kravene hver for seg. Andersen og kolleger (2022) fulgte 69 371 ansatte i Danmark og fant at høye emosjonelle krav i kombinasjon med åtte andre psykososiale risikofaktorer, bidro til økt risiko for langtidsfravær. Denne studien så altså ikke på effekten av høye emosjonelle krav i seg selv, men fant at den akkumulerte effekten av flere risikofaktorer i det psykososiale arbeidsmiljøet spiller en viktig rolle i utvikling av dårlig helse og langtidssykefravær. Forskerne fant også at det å skåre høyt på flere psykososiale faktorer kunne oppveie for de negative effektene av å skåre dårlig på en eller to av faktorene.

Sundstrup og Andersen (2021) undersøkte hvordan relasjonen mellom fysiske og psykososiale arbeidsmiljøfaktorer (deriblant emosjonelle krav) påvirket risikoen for langtidssykefravær blant danske arbeidstakere. Forskerne slo sammen spørreskjemadata om fysiske og psykososiale arbeidsmiljøforhold med nasjonale registerdata om sykefravær fra 9544 danske arbeidstakere gjennom en toårs oppfølgingsstudie. Funnene viste at kombinasjonen av dårlig psykososialt arbeidsmiljø (lav innflytelse, høye emosjonelle krav, lav lederstøtte og lav støtte fra kolleger) og høye fysiske jobbkrav, ga størst risiko for langtidssykefravær, mens interaksjonen mellom de psykososiale og de fysiske arbeidsmiljøfaktorene ikke førte til høyere risiko. Det vil si at dårlig psykososialt arbeidsmiljø ikke forverret sammenhengen mellom fysiske arbeidsmiljøforhold og sykefravær. Disse funnene indikerer dermed at effekten av dårlig psykososialt arbeidsmiljø på risikoen for langtidsfravær ikke er høyere blant de som har et mer fysisk krevende arbeidsmiljø. Mer detaljerte analyser av de enkeltstående psykososiale arbeidsmiljøfaktorene, viste at den negative påvirkningen av høye emosjonelle krav på risiko for langtidsfravær var høyere blant ansatte med mindre fysisk krevende jobber. Resultatene fra denne studien tyder på at arbeidsplasser bør jobbe med forbedringer både i det psykososiale og det fysiske arbeidsmiljøet for å sikre arbeidstakernes helse og velvære.

Et par studier undersøker sammenhengen mellom emosjonelle krav og sykefravær innenfor bestemte aldersgrupper av ansatte. I en nylig publisert studie fulgte Sørensen og kolleger (2023) yngre arbeidstakere fra deres inntreden i arbeidsmarkedet og undersøkte sammenhengen mellom en rekke psykososiale arbeidsmiljøfaktorer og sykefravær blant mer enn 300.000 unge i alderen 15 til 30 år. Forskerne fant at unge kvinnelige ansatte i stillinger med høye emosjonelle krav hadde høyere sykefravær enn de som jobbet i yrker med lavere emosjonelle krav. Resultatene svarer til at for hvert 100 tilfelle av sykefravær blant kvinner med lave emosjonelle krav, kan man forvente 144 tilfeller av sykefravær blant kvinner med høye emosjonelle krav. 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 finner ikke forskerne 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 viser 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.

Sundstrup og kolleger (2018) undersøkte hvordan 12 ulike psykososiale arbeidsmiljøfaktorer påvirket risiko for langtidssykefravær og/eller uførepensjon hos eldre arbeidstakere (fra 49-63 år) i Danmark (n=5076). Resultatene viste at langtidssykefravær ble predikert av høye kognitive krav, høye og middels høye emosjonelle krav, lav innflytelse, middels nivåer av rolleklarhet og høye rollekonflikter, mens uførepensjon var predikert av lav innflytelse og lav anerkjennelse fra ledelsen. Denne studien indikerer altså at emosjonelle krav påvirker risikoen for langtidssykefravær, mens det er andre sider ved det psykososiale arbeidsmiljøet som har større påvirkning på om ansatte forlater arbeidslivet på grunn av dårlig helse (uførepensjon).

I en studie av 6758 norske ansatte ble det funnet at psykososiale faktorer bidrar til et høyere nivå legemeldt sykefravær blant kvinner enn menn (Sterud, 2014). De mest betydningsfulle faktorene var krav om å skjule egne følelser som sinne, frustrasjon, irritasjon m.m. for kunder/klienter/pasienter/andre og emosjonelle krav (hvor en må håndtere andres sterke følelser som sinne, sorg, anger, desperasjon, frustrasjon fra kunder/klienter/pasienter/andre). Kvinner rapporterte å være utsatt på ni av 11 psykososiale faktorer, den høyeste observerte forskjellen mellom kjønn var på emosjonelle krav, men når en tok høyde for yrke ble forskjellen mellom kjønnene redusert med 60 prosent for både emosjonelle krav og krav for å skjule egne følelser. Videre viser Aagestad med kolleger (2014) at det å være utsatt for rollekonflikt, emosjonelle krav og lite støttende ledelse i 2009 predikerte langtidssykmelding på 40 dager eller mer ilt. 2010. Det ble estimert at 15 prosent av alle slike sykmeldinger kan forklares av de tre faktorene. Denne studien er basert på de samme 6758 norske arbeidstakere som Sterud (2014).

Fem artikler viser til funn mellom emosjonelle krav og sykefravær innenfor helsesektoren eller sammenlignet med andre sektorer. Aronsson med kolleger (2019) sammenlignet ansatte i omsorgsykker i Sverige (n=1337) sin risiko for uhelse og sykefravær med andre yrker (n=3071) og om noen av forskjellene kan forklares av psykososiale arbeidsmiljøfaktorer eller organisatoriske ressurser (menneskelige og økonomiske ressurser). Funnene viser at de som jobber i omsorgsykker, har en høyere risiko for både utbrenthet og sykefravær sammenlignet med de som jobber i andre yrker. 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. De fant også at hvis en eliminerer høye emosjonelle krav vil en kunne forhindre 20 prosent av alle tilfellene av utbrenthet innen omsorgsykker, mens dette gjaldt kun 3 prosent hos de andre yrkesgruppene.

Indregard og Knardahl med kolleger (2018) viser i en studie blant 937 norske helse- og sosialarbeidere at emosjonell dissonans er relatert til psykiske plager, utmattelse og sykefravær hos disse yrkesgruppene. Studien viser at helse- og sosialarbeidere som ofte opplever emosjonell dissonans rapporterer om et høyere nivå av utmattelse og stress, og har en høyere risiko for legemeldt sykefravær enn de som opplever emosjonell dissonans sjeldnere. Mestringstro/følelsen av egen evne til å mestre ("self-efficacy") modererte forholdet mellom emosjonell dissonans og utmattelse, emosjonell dissonans og psykiske plager, men ikke sykefravær.



Aagestad med kolleger (2018) 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.

Clausen og kolleger (2012) viser at emosjonelle krav, rollekonflikter, innflytelse, ledelseskvalitet og samarbeidsklima i team er relatert til risiko for langtidssykmeldinger (8 uker eller mer). Jobbkravene emosjonelle krav og rollekonflikter øker risikoen for langtidssykmelding, mens innflytelse reduserer risikoen for langtidssykmelding blant 7921 helsefaglige ansatte som jobber med eldreomsorg i Danmark. Innflytelse var den mest betydningsfulle faktoren og studien konkluderer med at jobbressurser har en sterkere innflytelse på langtidssykmeldinger enn jobbkrav.

Stapelfeldt med kolleger (2013) undersøkte hvordan ulike arbeidsmiljøfaktorer hos 2534 ansatte som jobbet i kommunal eldreomsorg i Danmark var relatert til ulike mønstre av sykefravær (korttid, langtidsfravær eller en kombinasjon av både korttid og langtidsfravær). U hensiktsmessige skårer på arbeidstempo, krav til å skjule følelser, dårlig ledelseskvalitet og mobbing var mer relatert til 14 eller flere sykefraværsdager sammenlignet med 0-14 sykefraværsdager. Videre så en at emosjonelle krav og rollekonflikt var bedre indikatorer for hyppig gjentatte korttidsfravær enn tilfeldig korttidsfravær. Denne studien baserer seg på krysseksjonelle data og kan ikke vise til årsak-virkningsforhold.

To norske publikasjoner ser på forholdet mellom emosjonelle krav, og da mer spesifikt emosjonell dissonans, og sykefravær innenfor arbeid der man er i kontakt med kunder og klienter. Indregard, Knardahl og Nielsen (2017) og Indregard og kolleger (2018) undersøkte i en studie av 7758 ansatte (hvor alle jobber med kunder eller klienter) fra 96 ulike norske virksomheter forholdet mellom emosjonell dissonans og sykefravær. Data fra spørreskjema ble koblet med registerdata på sykefravær det påfølgende året. Indregard, Knardahl og Nielsen (2017) viser at emosjonell dissonans og rollekonflikt predikerer legemeldt sykefravær, mens kontroll over arbeidsintensitet og avgjørelser er negativt relatert til sykefravær. Indregard og kolleger (2018) viser at utmattelse medierer forholdet mellom emosjonell dissonans og sykefravær. Videre fant de at høyt nivå av 'human resource primacy' (vektlegging av menneskelige ressurser, HRP) reduserer den positive relasjonen mellom emosjonell dissonans og utmattelse, og at den indirekte effekten mellom emosjonell dissonans på sykefravær gjennom utmattelse er svakere når HRP er høy. Disse funnene bidrar til å avklare mekanismer som er viktig å hensynta når en skal utvikle tiltak som tar sikte på å redusere og forebygge sykefravær i klientdrevet arbeid.

4.2.2 Utmattelse og utbrenthet

Vi viser i denne seksjonen fire studier og en litteraturgjennomgang som undersøker sammenhengen mellom emosjonelle krav og utmattelse/utbrenthet. I tillegg handlet noen av studiene som ble gjennomgått i forrige avsnitt også om utmattelse eller utbrenthet.

Thapa med kolleger (2022) undersøkte sammenhengen mellom jobbkrav/jobbressurser og selvrapportert helse, utbrenthet og sykefravær blant 1040 sykepleiere og helsefagarbeidere i Sverige. Resultatene viste at emosjonelle krav var forbundet med høyere risiko for utbrenthet, mens det ikke ble funnet en sammenheng mellom emosjonelle krav og selvrapportert helse. Den prospektive analysen viste at jobbressurser som sosial støtte, samhold og belønning, var forbundet med positive helseutfall blant



sykepleiere og helsearbeidere. Studien konkluderer med at det er mye å hente på å styrke sykepleieres jobressurser og redusere jobbkravene for å forbedre arbeidshelsen og redusere sykefravær og utbrenthet.

Hage med kolleger (2021) undersøkte omfanget av og årsaker til utbrenthet blant 186 helsearbeidere i Norge som er spesialisert for å jobbe med spiseforstyrrelser. Resultatene viste at det var lave nivåer av utbrenthet i utvalget, men at emosjonell dissonans var en prediktor for alle tre dimensjonene av utbrenthet. Vammen og kolleger (2019) fant en svak sammenheng mellom emosjonelle krav og utmattelse i sin studie blant danske arbeidstakere i offentlig sektor (n=4489 i tverrsnittdesign og n=3224 i longitudinelt design). Mer spesifikt viste resultatene at høye innholds-relaterte emosjonelle krav (egenskaper ved jobben som antas å være emosjonelt krevende) var assosiert med økt nivå av utmattelse og at denne sammenhengen var signifikant både når den ble undersøkt i et tverrsnittdesign og longitudinelt. Forskerne undersøkte i tillegg om det var noen psykososiale arbeidsmiljøfaktorer som kunne moderere/påvirke denne sammenhengen og fant at effekten av emosjonelle krav på utmattelse ble redusert for de som også opplevde arbeidet som emosjonelt berikende og meningsfullt.

Andersen og kolleger (2017) fant i sin oppfølgingsstudie av utbrenthet blant danske fengselsansatte, at det var en sammenheng mellom høye emosjonelle krav og utbrenthet innenfor denne yrkesgruppen. Når fengselsansatte må forholde seg til andres personlige problemer som en del av sitt arbeid, og når de blir følelsesmessig påvirket av jobben sin, viser denne studien at dette økte risikoen for utbrenthet til en viss grad. Resultatene viste også at når arbeidet krever at ansatte skjuler sine følelser (emosjonell dissonans) og i stedet fremstår åpen og snill med alle innsatte, uavhengig av hvordan disse oppfører seg overfor dem, er det også en noe økt risiko for utbrenthet.

Marshman og kolleger (2021) fant i sin litteraturreview om "compassion fatigue" (medfølelsetretthet) blant psykiatriske sykepleiere at forekomsten av dette varierte i stor grad blant studiene, med en forekomst fra 22,4 % til så mye som 60 %. Funnene ga noen indikasjoner på at psykiatriske sykepleiere som var ny i rollen og mindre kvalifiserte hadde høyere risiko for å utvikle compassion fatigue. Basert på reviewen peker forskerne på følgende faktorer som ser ut til å redusere forekomsten; kompetansebasert utdanning, sterk ledelse, positiv organisasjonskultur, klinisk veiledning og refleksjon, samt individuelle egenomsorgsstrategier.

4.2.3 Psykiske plager og psykisk velvære

Vi fant fire studier som undersøkte hvordan emosjonelle krav henger sammen med depressiv lidelse, depresjon, stress eller bruk av antidepressive medisiner (som indikasjon på depresjon). I tillegg redegjør vi for funn fra en litteraturgjennomgang og metaanalyse på sammenhengen med stressrelatert psykisk lidelse samt en metastudie som ser på sammenheng mellom emosjonelt arbeid og psykologisk velvære.

Madsen og kolleger (2022) fant i en stor register-basert populasjonsstudie blant 1,6 millioner danske arbeidstakere at ansatte som jobber i yrker med høye emosjonelle krav har større risiko for å bli diagnostisert med depressiv lidelse. I denne studien fant de at sammenhengen mellom emosjonelle krav og depressiv lidelse var lik hos menn og kvinner og så ikke ut til å være forklart av sosiodemografiske faktorer som kjønn, alder, inntekt eller andre arbeidsmiljøfaktorer som jobbkontroll, vold eller fysiske jobbkrav, eller andre risikofaktorer før ansettelse.



I en 2-årig oppfølgingsstudie av emosjonelle krav og klinisk depresjon blant 3224 offentlig ansatte i Danmark, fant Vammen og kolleger (2016) økt risiko for depresjon for de som rapportere høye nivåer av emosjonelle krav når dette ble målt gjennom generelt formulerte spørsmål om individets oppfatning av omfanget av emosjonelle krav på jobb. Forskerne fant ikke en slik sammenheng mellom innholds-relaterte emosjonelle krav (målt ved emosjonelt krevende arbeidsoppgaver) og depresjon. Disse funnene indikerer at risikoen for depresjon knyttet til emosjonelle krav i jobben er sterkere når det gjelder individets personlige oppfatning av emosjonelle krav i arbeidet enn eksponeringen av emosjonelt krevende arbeidsoppgaver i seg selv. Støtte, meningsfullt arbeid og jobb-berikelse hadde ikke reduserende effekt på sammenhengen.

Magnusson Hansson og kolleger (2013) fant i en studie blant 8064 danske og 4351 svenske arbeidstakere at høye emosjonelle krav (målt ved emosjonelle forstyrrende situasjoner) var assosiert med høyere bruk av antidepressive medisiner, noe som kan indikere at ansatte som opplever høye emosjonelle krav har større risiko for å utvikle psykiske problemer og lidelser. Johannessen og kolleger (2013) fulgte 6758 norske arbeidstakerne over 3 år og fant at høy grad av rollekonflikt og emosjonelle krav fører til psykologisk stress. Jobbusikkerhet, lav jobbkontroll og mobbing/trakassering var også relevante forløpere, men rollekonflikt og emosjonelle krav de største befolkningsrisikoene for utvikling av psykologisk stress.

Van der Molen og kolleger (2019) fant i sin systematiske kunnskapsgjennomgang og metaanalyse at det var bevis for at høye emosjonelle krav økte forekomsten av stressrelatert psykisk lidelse, med en samlet odds-ratio på 1,58. Det vil si at oddsen for stressrelatert psykisk lidelse er 1,58 høyere for de som er eksponert for høye emosjonelle krav enn de som ikke er det. Forfatterne fant ingen forskjell mellom menn og kvinner i studiene som ble undersøkt.

I en metaanalyse av Wang og kolleger (2019) fant forskerne at "surface-acting" (overflateskuespill) hadde negative effekt på lærernes psykologiske velvære, mens "deep-acting" (dybdeskuespill) hadde en svakere og ikke-signifikant sammenheng med psykologisk velvære. Forskerne viser til at de empiriske studiene på feltet har funnet blandede resultater når det gjelder konsekvensene av "deep-acting" og oppgir mulige årsaker til dette. Potensielle fordeler ved denne formen for emosjonelt arbeid kan være at følelsene som uttrykkes er mer konsistent med lærernes ekte følelser, altså en lavere emosjonell dissonans, mens det på den andre siden kan være en negativ sammenheng på grunn av at denne typen for emosjonelt arbeid krever betydelig innsats, spesielt om den opprettholdes over tid, men høy intensitet og hyppighet. Denne metaanalysen indikerer altså at det emosjonelle arbeidet lærerne gjør ved å uttrykke følelser som ikke er autentiske kan ha negative konsekvenser for deres arbeidshelse. Wang og kolleger (2019) viser også til noen modererende variabler i sin litteraturgjennomgang på feltet. Høy surface-acting påvirket jobbtilfredsheten mer negativt for de som også hadde mindre positive holdninger (til yrket, til å lærergjerningen, og til elever), mens høy psykologisk kapital, her referert til som mestringstro (self-efficacy), motstandsdyktighet ("resilience"), håp og optimisme, reduserte de negative effektene av emosjonelt arbeid blant lærerne. Også sosiale støtte har vist seg å svekke den negative effekten emosjonelt arbeid på psykologisk velvære.

4.2.4 Andre helseutfall

I dette avsnittet viser vi funn fra fire studier i vårt utvalg som rapporterer om andre helseutfall i relasjon til emosjonelle krav.



Jodd og kolleger (2017) undersøkte sammenhengen mellom psykososiale arbeidsmiljøfaktorer, deriblant emosjonelle arbeidsmiljøfaktorer, og risiko for hjerneslag blant 594 (n=198 slagrammede og n=396 kontrollgruppe) arbeidstakere i Sverige. Resultatene viste at slagrammede hyppigere rapporterte om ugunstige arbeidsforhold de siste 12 måneder og at det dermed var en sammenheng mellom dårlig psykososialt arbeidsmiljø og økt risiko for hjerneslag. Sammenhengen var til stede når det ble kontrollert for utdanning, sivilstatus og risikofaktorer. Forskerne etterspør intervensjonsstudier rettet mot emosjonelle arbeidsmiljøfaktorer.

Med data fra 2952 middelaldrende arbeidstakere i Danmark, fant Hansen og kolleger (2014) at emosjonelle krav var en risikofaktor for å oppleve mobilitetsbegrensninger (begrensninger med å bevege seg) på grunn av helsen både hos menn og kvinner. Clausen med kolleger (2013) undersøkte om psykososiale faktorer bidro til rygg smerter når en kontrollerte for fysisk arbeidsbelastning og depressive symptomer. Dette ble undersøkt blant 1537 kvinner som jobbet med eldreomsorg og som ved starten av studien ikke hadde hatt symptomer på rygg smerter året før og frem til første målepunkt. Tidspunktet for oppfølgingsstudien varierte fra 18 måneder til 22 måneder. Studien viser at risikobildet for rygg smerter er sammensatt, da høye emosjonelle krav og lav-medium innflytelse predikerte rygg smerter når en kontrollerte for fysisk arbeidsbelastning, men ikke når en kontrollerte for depressive symptomer dvs. da forsvant den statistisk signifikante sammenhengen mellom emosjonelle krav på rygg smerter.

Hansen med kolleger (2012) undersøkte hvordan fysiske og psykososiale arbeidsmiljøfaktorer påvirker ulike helseutfall hos 1691 ambulanspersonell og brannpersonell i Danmark. Studien viste at ambulanspersonell rapporterer om mer muskel- og skjelettsmerter enn øvrige befolkning (42 % vs. 29 %). Emosjonelle krav var den eneste psykososiale arbeidsmiljøfaktoren som var assosiert med både dårligere mental helse og dårligere søvnkvalitet. Ambulanspersonell skiller seg ikke ut fra den øvrige befolkningen på skårene på mental helse, men de rapporterer å være mer eksponert for emosjonelle krav. Denne studien baserer seg på kryss-seksjonelle data og kan ikke vise til årsak-virkningsforhold.

4.2.5 Tidlig pensjon, turnoverintensjon og frafall fra arbeidslivet

Vi fant seks studier som ser på sammenhengen mellom emosjonelle krav og risiko for tidlig pensjon, turnoverintensjon og/eller frafall fra arbeidslivet.

Stengård og kolleger (2022) undersøkte om et godt psykososialt arbeidsmiljø kunne bidra til å forlenge deltakelse i arbeidslivet hos 6000 eldre arbeidstakere (59 år og opp) i Sverige. Forskerne hadde en hypotese om at lave jobbkrav (kvantitative krav og emosjonelle krav) og høye jobbbressurser (beslutningsmyndighet, bruk av ferdigheter, læring, sosial støtte, kontroll over arbeidstid og belønning) bidro til at eldre arbeidstakere sto lenger i arbeidet. Resultatene viste en positiv sammenheng mellom jobbbressurser og det å stå lenger i arbeidet, men viste derimot ikke en sammenheng mellom lave jobbkrav og det å stå lenger i arbeidet, noe som indikerer at det jobbkrav (deriblant emosjonelle jobbkrav) alene ikke er assosiert med tidlig pensjon. Forskerne peker på en mulig forklaring ved at frafallet fra arbeidslivet kan ha skjedd tidligere enn 59 år og opp som var aldersgruppen som inngikk i denne studien. Sewdas og kolleger (2019) fant i sin studie blant 1861 eldre arbeidstakere i Danmark, heller ikke en sammenheng mellom høye emosjonelle krav (samt høyt arbeidstempo og høye kvantitative jobbkrav) og tidlig frivillig avgang fra arbeidslivet. Denne studien fant at dårlig selvurdert helse, depressive symptomer, lav jobbtillfredshet og lav innflytelse var medvirkende faktorer for tidlig frivillig avgang. Heller ikke Thorsen og kolleger (2016) fant en positiv sammenheng mellom emosjonelle krav og tidlig pensjon i sin studie blant 1876 eldre arbeidstakere i Danmark. Forskerne peker på at det kan være andre psykososiale faktorer som



må tas i betraktning samtidig, for eksempel kombinasjonen av jobbkrav og kontroll, som en mulig forklaring på dette.

Andersen med kolleger (2020) fulgte 4699 friske kvinnelige ansatte i eldreomsorgen i Danmark over 11 år for å undersøke hvordan fysiske og psykososiale arbeidsbetingelser påvirker uførepensjon. I løpet av perioden på 11 år ble 7.6 prosent uføretrygdet. Funnene viste at fysisk anstrengelse og emosjonelle krav førte til større risiko for uførepensjon, mens moderate nivåer av emosjonelle krav modererte forholdet for unge arbeidstakere. Dette viser viktigheten av å hensynta alder når en skal lage anbefalinger for et helsefremmende arbeidsliv, og at moderate nivåer av emosjonelle krav ikke kun er negativt.

Eriksson med kolleger (2020) undersøkte jobbkrav, jobbbressurser og turnoverintensjon blant sykepleiere (n=516) og helsefagarbeidere (n=324) ansatt ved fem ulike sykehus i Sverige. Funnene viser at selv om både jobbkrav og jobbbressurser er relatert til turnoverintensjonen, var det slik at lav grad av jobbbressurser påvirket sykepleieres intensjon om å slutte, mens jobbkrav hadde en større påvirkning på helsefagarbeidernes intensjon om å slutte. Det er flere spesifikke jobbbressurser som kan motvirke en negativ sammenheng mellom ulike krav og turnoverintensjonen blant sykepleiere, f.eks. arbeidsflyt modererte emosjonelle kravs sammenheng med turnoverintensjonen, mens sosial støtte fra kolleger modererte sammenhengen mellom arbeidstempo og turnoverintensjonen. For helsefagarbeidere påvirker tverrfaglig samarbeid og organisatorisk tydelighet/klarhet forholdet mellom emosjonelle krav og turnoverintensjonen. Videre viser studien at det er viktig å redusere jobbkravene og øke jobbbressursene for å kunne utvikle arbeidsforhold som er bærekraftig på sikt og for å unngå turnover blant både sykepleiere og hjelpepleiere/helsefagarbeidere.

Heilala med kolleger (2022) undersøkte hva som predikerte turnoverintensjonen blant 538 ansatte som jobber med barn i førskolealder i Finland. Resultatene viste at det var en relativt stor andel som hadde intensjon om å slutte i jobben sin og at denne andelen er høyere enn i den generelle populasjonen. De fant også at emosjonell dissonans (her kalt emosjonell arbeidsbelastning) er relatert til en turnoverintensjon blant disse og kan forklare 9,1 % av tilfellene (mens arbeidsmengde forklarte 9,6 %). Videre viste studien at muligheten til å delta i planlegging, ta beslutninger og ha innflytelse medierer forholdet mellom emosjonelle krav og turnoverintensjon. Denne studien baserer seg imidlertid på kryss-seksjonelle data og kan ikke vise til årsak-virkningsforhold.

4.2.6 Andre konsekvenser og utfall

Til slutt redegjør vi for fem studier og en litteraturgjennomgang som har undersøkt andre utfall av emosjonelle krav enn de vi har sett på til nå.

De fleste studiene som har undersøkt effekter av emosjonelle krav har sett på hvordan denne arbeidsmiljøfaktoren over tid har forårsaket negative helsekonsekvenser for ansatte og har i mindre grad vært opptatt av de mer umiddelbare konsekvensene av høye emosjonelle krav og emosjonelt arbeid. Ett unntak fra dette er Hofstee og kolleger (2021) som gjennomførte en litteraturgjennomgang av studier som undersøkte hvordan emosjonelt arbeid (emosjonsregulering) påvirket ansattes kognitive ressurser og dermed muligheten for å gjennomføre arbeidsoppgaver som krever kognitiv kapasitet. Selv om utvalget var lite, mener forskerne at de samlet sett viser at emosjonsregulering påvirker utførelsen av kognitive oppgaver negativt, både når emosjonsreguleringen skjer i forkant og parallelt med utførelsen av kognitive oppgaver. Studien undersøkte ikke årsakene til at emosjonelt arbeid kan bidra til å svekke kognitiv ytelse,



men forskerne foreslår distraksjon og at man bruker for mye energi og innsats på emosjonsreguleringen som mulige forklaringer. Kinnunen og kolleger (2017) fant i en studie i 11 finske organisasjoner at både kvantitative jobbkrav (tidspress) og kvalitative jobbkrav (emosjonelle og kognitive) bidrar til ulike typer grubling (rumination). Emosjonelle krav var sterkest assosiert med affektiv grubling hvor oppmerksomheten rettes mot følelser knyttet til et problem. Affektiv grubling blir oftest vurdert som en negativ prosess som kan resultere i negative følelsesmessige responser.

I en studie blant 1198 lærere fra 94 skoler i Danmark, fant Andresen og kolleger (2021) at både høye emosjonelle krav og lav innflytelse hos lærerne økte risikoen for aggressiv atferd (i form av trakassering, trusler og vold) hos elevene. Sammenhengen mellom høye emosjonelle krav og aggressiv atferd ble ikke moderert av jobbkontroll og indikerer derfor at kontroll over egen arbeidssituasjon ikke er nok til å redusere risikoen for aggressiv atferd. Andersen og kolleger (2018) undersøkte i en oppfølgingsstudie, sammenhengen mellom psykososialt arbeidsmiljø og risiko for vold og trusler blant 3011 ansatte innenfor omsorgssektoren i Danmark med høy risiko for vold og trusler (psykiatriske avdelinger, eldreomsorgssektoren, spesialskoler for elever med diagnoser, og fengsel). Resultatene viste at høye emosjonelle krav var assosiert med høyere risiko for å bli utsatt for arbeidsrelaterte trusler og vold innenfor alle sektorene i studien.

Johannessen og kolleger (2015) fant, i en studie hvor 6745 norske ansatte deltok, at emosjonelle krav (høy grad av rollekonflikt (skåre fra 3.01-5) og kombinasjonen av høye krav og lite jobbkontroll) predikerte yrkesskader tre år senere. De konkluderte med at risikoen for at dette vil forekomme blant populasjonen yrkesaktive vil være 11 til 14 prosent.

I en studie av 166 ansatte ved to sykehjem i Norge undersøkte Grødal og kolleger (2019) hvordan emosjonelle krav påvirket affektiv organisatorisk tilhørighet, med en hypotese om at høye emosjonelle krav ville være negativt forbundet med affektiv tilhørighet. Affektiv tilhørighet viser til den emosjonelle og personlige tilknytningen ansatte har til organisasjonen sin. Resultatene viste derimot ingen sammenheng mellom emosjonelle krav (rapportert ett år tidligere) og affektiv organisatorisk tilhørighet (året etter). Forskerne peker på at siden emosjonelle krav er en naturlig og forventet del av arbeidet innenfor helsesektoren kan det også være at ansatte har ressurser til å motvirke de negative effektene på plass. De peker også på muligheten for at emosjonelle krav kan være utviklende og ikke bare hindrende krav, i tråd med jobbkrav-ressursmodellen.

4.2.7 Oppsummering

Det er 16 studier i vårt utvalg som har sett på hvordan emosjonelle krav i arbeidet henger sammen med og påvirker sykefravær. Flere av disse er relativt nylig publiserte og baserer seg på store populasjonsstudier gjennomført på danske arbeidstakere, den største med data på over 1,5 millioner arbeidstakere. 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. Det psykososiale arbeidsmiljøet ser også ut til å ha en stor betydning for sykefraværet hos yngre arbeidstakere, og da spesielt for unge kvinnelige ansatte, der 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. Også for eldre arbeidstakere er det funn som indikerer at emosjonelle krav påvirker risikoen for langtidssykefravær. Videre gir funnene bevis for 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.



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, mens en annen studie viser at kombinasjonen med høye kvantitative krav (som tidspress) eller vold/trussel og vold ga større risiko for langtidsfravær. 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.

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. To studier, deriblant 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. En metaanalyse viser også høye emosjonelle krav økte forekomsten av stressrelatert psykisk lidelse, 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. Studier indikerer at emosjonelle krav også kan ha sammenheng med andre helseutfall, som risiko for hjerneslag og mobilitetsbegrensninger.

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. Her pekes det på at emosjonelle krav alene ikke er direkte relatert til tidlig avgang/fracfall, men at det kan være andre psykososiale og fysiske arbeidsmiljøfaktorer som i kombinasjon påvirker dette. En studie viste at høye jobbbressurser 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. Av andre konsekvenser enn helsemessige utfall, er det funn som blant annet kan tyde på at regulering av emosjoner kan påvirke utførelsen av kognitive oppgaver negativt og at emosjonelle krav kan føre til affektiv grubling. Det er også indikasjoner på at høye emosjonelle krav kan gi økt risiko for aggressiv atferd hos elever, er assosiert med høyere risiko for vold og trusler for ansatte i omsorgssektoren, og at det kan predikere yrkesskade.

4.3 Bufferer og moderatører

Emosjonelle krav er en naturlig og iboende egenskap i mange yrker og kan ikke nødvendigvis fjernes. Flere studier har derfor undersøkt om det er andre, mer justerbare, arbeidsmiljøfaktorer som kan fungere som buffer eller moderere forholdet mellom emosjonelle krav og utfall. Vi presenterer først tre studier som viser at summen av et godt arbeidsmiljø oppveier for noen risikofaktorer. Deretter viser vi to studier som ser på sosial støtte som buffer og tre studier som har tatt for seg ledelseskvalitet som buffer for emosjonelle krav. Til slutt viser vi tre studier som adresserer hvordan pauser og restitusjon kan påvirke forholdet mellom emosjonelle krav og konsekvenser.

Andersen og kolleger (2022) fant i sin prospektive kohortstudie blant 66 371 danske arbeidstakere at det å ha et godt psykososialt arbeidsmiljø kan oppveie de mulige negative effektene av å skåre høyt på en eller to psykososiale risikofaktorer. Dette kan bety at selv om man ikke kan ta bort emosjonelle krav i arbeidet,



som jo er en naturlig del av arbeidet, så kan det å styrke jobbkontroll, kollegastøtte og rolleklarhet for eksempel, bidra til å redusere risikoen for langtidsfravær. Hansson med kolleger (2022) viser at jordmødre (n=1747) skårer over gjennomsnittet på opplevelse av mening i arbeidet og variasjon, mens på samme tid rapporterer om høyere emosjonelle krav, kvantitative krav, rollekonflikt, arbeidstempo og utbrenthet sammenlignet med den «normale» svenske målestokken.

Mauno med kolleger (2016) undersøkte om transformasjonsledelse (visjonære, myndiggjørende og inspirerende ledere som motiverer sine medarbeidere), medfølelse og muligheten for å gjennomføre arbeid i tråd med gjeldene arbeidsetikk (arbeidsetisk gjennomførbarhet) bufrer den negative effekten emosjonelt arbeid har på jobbengasjement blant 3466 finske sykepleiere. Studien viser at det å kunne jobbe i henhold til høy etisk standard er en viktig ressurs innen sykepleie da den beskytter den ansatte mot negative effekter av emosjonelt arbeid og fremmer engasjement. Imidlertid er det ikke alltid gunstig å vise mye medfølelse, det viser seg å være spesielt ugunstig i perioder med høyt jobbstress. I denne studien ble emosjonelt arbeid definert som summen av emosjonell dissonans og i hvor stor grad de ansatte må være sensitive ovenfor andres følelser. To interaksjonseffekter ble støttet; de sykepleierne som rapporterer høy grad av å kunne jobbe i henhold til etiske standarder, skårer høyere på engasjement sammenlignet med de sykepleierne som rapporterer lavere arbeidsetisk gjennomførbarhet. Denne studien viser altså at høy grad av medfølelse kan være negativt for jobbengasjementet ved høyt emosjonelt arbeid. Transformasjonsledelse er positivt relatert til engasjement, men bufrer ikke forholdet mellom emosjonelt arbeid og engasjement.

4.3.1 Sosial støtte

Vi fant en artikkel som så på sosial støtte som buffer og en som trekker frem hvordan tid til kollegastøtte via debriefing og veiledning har betydning for håndtering av krevende situasjoner.

Nielsen med kolleger (2023) har undersøkt emosjonell dissonans som risikofaktor for utbrenthet og sosial støtte fra kollega, leder og organisasjon som beskyttende faktorer i relasjon til utbrenthet blant 678 barnevernansatte i Oslo kommune. Emosjonell dissonans er i denne studien, som andre studier også viser, positivt relatert til utbrenthet. Litt overraskende, fant denne studien en reversert buffereffekt av de ulike kildene til sosial støtte. Det betyr at de fant at det kun er ved lave nivå av emosjonell dissonans at sosial støtte ble en beskyttende faktor. Når nivået av emosjonell dissonans økte, avtok denne buffereffekten. De understreker at det kan være av stor betydning å undersøke andre beskyttende faktorer og jobbressurser enn sosial støtte når målet er å redusere den skadelige virkningen av emosjonelle krav i barnevernsarbeidet.

Haugstvedt (2022) viser i sin intervjustudie blant 17 sosialarbeidere som jobber med å forebygge og motvirke radikaliserings og voldelig ekstremisme, viktigheten av å få en faglig anerkjennelse på at jobben de utfører er spesielt krevende. Videre fremheves behovet for forståelse fra ledere og kolleger på at emosjonelt krevende situasjoner også påvirker fagfolk på et personlig plan, og at tid til kollegastøtte, debriefing og veiledning er særdeles viktig fordi slike tiltak bidrar til at sosialarbeiderne klarer å opprettholde en god helse og har det bra med seg selv i tiden etter tøffe klientmøter.

4.3.2 Ledelseskvalitet

I dette avsnittet har vi tre studier som sammen viser et nyansert bilde når det kommer til ledelse som en buffer for emosjonelle krav.



Rugulies og kolleger (2021) undersøkte om ledelseskvalitet kan moderere forholdet mellom emosjonelle krav og risikoen for langtidssykefravær, begrunnet i at ansatte vil kunne være mer i stand til å mestre og håndtere høye emosjonelle krav dersom lederen er kompetent, omsorgsfull og støttende. I studien, som ble utført blant 25 416 danske arbeidstakere med en 52-ukers oppfølging, fant man at ansatte som både hadde høye emosjonelle krav og lav ledelseskvalitet hadde høyest risiko for langtidsfravær. Det ble imidlertid ikke funnet noen interaksjonseffekt og dermed kan ikke denne studien påvise at høy ledelseskvalitet fungerer som en buffer mellom emosjonelt krevende arbeid og risiko for langtidsfravær. Det samme mønsteret ble rapportert av Madsen og kolleger (2014), som i sin studie blant 8064 danske og svenske arbeidstakere som undersøkte om god ledelse kunne bufre/moderere forholdet mellom høye emosjonelle krav og risikoen for å bruke antidepressiver (som en indikator for psykisk lidelse). De fant at risikoen for å ta i bruk antidepressiver som behandling for en psykisk lidelse økte jo høyere emosjonelle krav de opplevde i jobben, uavhengig av om ledelseskvaliteten var god eller dårlig. Ifølge disse studiene er altså ikke god ledelse alene nok til å forhindre negativ effekt at emosjonelle krav og viser at det også er andre faktorer som må til for å bufre de mulige negative effektene av emosjonelle krav i arbeidet.

I en annen studie undersøkte Richter og kolleger (2021) om ledelse som bidrar med jobbressurser ("resource-providing leadership") kan redusere de negative effektene av jobbkrav, deriblant emosjonelle krav, på arbeidsevnen til ansatte. Studien ble gjennomført på 2383 ansatte fra 290 arbeidsgrupper i kvinnedominerte sektorer (finans, offentlig administrasjon, helsevesen, service og utdanning) på tvers av tre land (Tyskland, Finland og Sverige). Funnene viste at høy arbeidsbelastning, rolletvetydighet og emosjonelle krav var negativt assosiert med selvrapportert arbeidsevne, og utgjorde dermed psykososiale risikofaktorer i denne sektoren. Ressursgivende ledelse ble definert som lederatferd som direkte fokuserte på å øke ansattes jobbressurser, som for eksempel innflytelse eller oppgavekontroll. Denne type ledelse, målt på gruppenivå, hadde en positiv effekt på ansattes arbeidsevne og det ble også funnet interaksjonseffekter mellom emosjonelle krav og ressursgivende ledelse, noe som indikerer at denne formen for ledelse kan moderere og bufre de negative virkningene av emosjonelle krav på arbeidsevne innenfor kvinnedominerte yrker. Resultatene viste derimot ikke den samme buffereffekten mellom rolletvetydighet og arbeidsevne, noe som viser at ressurser og jobbkrav må samstemmes for at de skal ha virkning.

4.3.3 Pauser og restitusjon

Vi fant tre artikler som adresserer pauser og restitusjon med litt ulik innfallsvinkel. Av de studiene vi har funnet er det ikke om en har pause eller mulighet for å restituere seg som fremheves, men innholdet i pausene og hvordan det påvirker evnen til restitusjon.

Virtanen og kolleger (2021) undersøkte i sin dagbokstudie om opplevelse av restitusjon kan virke som en mediator mellom emosjonelle jobbkrav og følelsesmessig velvære ("well-being") blant finske lærere. Forskerne så på hvordan seks ulike opplevelser av restitusjon ("recovery experience") påvirket forholdet mellom emosjonelle krav og psykisk velvære. De seks restitusjonsopplevelsene var; løsrivelse eller frigjøring fra arbeidet ("detachment"), avspenning, autonomi, mestring, opplevelse av mening og tilhørighet. Løsrivelse/frigjøring refererer til frigjøring fra arbeidsrelaterte tanker, avslapping innebærer lave nivåer av fysisk og psykisk aktivering og innsats, autonomi refererer til å kunne bestemme over egen tid, mestring omfatter læringsmuligheter og utfordringer, mening refererer til å få en følelse av hensikt med livet og tilhørighet refererer til å følelse av fellesskap med andre. Resultatene viste at løsrivelse og opplevelse av mening fungerte som underliggende mekanismer mellom emosjonelle jobbkrav i det daglige



og følelsesmessig velvære. Det vil si at de dagene lærerne rapporterte høye emosjonelle krav, så opplevde de mindre løsrivelse eller frigjøring fra jobben i pausene og følgelig ble de mer negativt påvirket på ettermiddagen. De dagene de opplevde mindre grad av meningsskapning og opplevelse av hensikt i pausene sine på grunn av høye emosjonelle krav, opplevde de også mer negativ påvirkning på ettermiddagen og mindre positiv affekt på kvelden. Høye emosjonelle krav var også direkte relatert til negativ affekt og lavere positiv affekt på ettermiddagene.

I en studie blant 478 lærere i Sverige fant Boström og kolleger (2020) at lærere samlet sett rapporterte om høye jobbkrav, og da spesielt høyt arbeidstempo og høye emosjonelle krav. De fant også at det var en forskjell mellom kvinnelige og mannlige lærere. Selv om forskjellen var liten, fant de at kvinnelige lærere rapporterte høyere kvantitative krav, høyere arbeidstempo og emosjonelle krav og lavere innflytelse i jobben. Kvinnelige lærere rapporterte også noe høyere arbeid-familie-konflikter, noe som delvis kan tilskrives at kvinner opplever høyere jobbkrav. Kvinnelige lærere rapporterte i tillegg at de jobbet overtid oftere enn menn og at de opplevde lavere grad av restitusjon fra arbeid etter noen dager fri. De kvinnelige lærerne rapporterte også om høyere stressnivåer og mer utmattelse enn deres mannlige kolleger.

Mauno og kolleger (2017) fant i sin studie blant finske sykepleiere (n=3707) og leger (n=604) at yngre ansatte rapporterte høyere forekomst av emosjonelt arbeid enn eldre ansatte. Emosjonelt arbeid ble i denne studien målt som emosjonell dissonans og emosjonelle sensitivitetskrav i arbeidet. Forfatterne forklarer dette med at yngre ansatte mangler erfaring og dermed opplever høyere grad av emosjonelt arbeid, mens eldre ansatte på sin side har erfaring, men også bedre stressmestringsstrategier, noe som kan bety at de i mindre grad opplever arbeidet som emosjonelt krevende. Mauno og kolleger refererer til mer generell stress- og mestringsforskning som viser at mestringsferdigheter og emosjonsregulering utvikles og forbedres over tid og over livsløpet. Selv om forskerne fant høyere forekomst av opplevd emosjonelt arbeid hos yngre ansatte var det en sterkere negativ sammenheng mellom emosjonelt arbeid og jobbtilfredshet og dedikasjon blant eldre ansattgrupper enn yngre. Det var spesielt blant aldersgruppen 35-44 år at emosjonelt arbeid slo negativt ut på jobbtilfredshet og dedikasjon til arbeidet. Forskerne peker på "dobbelbyrde-hypotesen" som en mulig forklaring, at denne aldersgruppen ofte har en krevende familiesituasjon med små barn i tillegg til jobb og dermed høye sosio-emosjonelle krav totalt sett. Det var også denne aldersgruppen som hadde størst nytte av god restitusjon i situasjoner med høyt nivå av emosjonelt arbeid. Mer spesifikt så rapporterte middelaldere ansatte høyere jobbtilfredshet, dedikasjon og ekstrarolleatferd/prososial atferd ("organizational citizenship behavior") når de opplevde god restitusjon fra arbeid i situasjoner med høye emosjonelle krav. Forskerne fant også at god restitusjon var positivt relatert til de arbeidsrelaterte utfallene (jobbtilfredshet, dedikasjon og ekstrarolleatferd) hos alle aldersgruppene, noe som kan tyde på at restitusjon er en nyttig ressurs for alle ansatte.

4.3.4 Oppsummering

I delkapittelet 'Bufferer og moderatorer' har vi gjennomgått og beskrevet til sammen 11 studier; der fire er populasjonsstudier, tre er studier på sykepleiere, to på lærere og to på barnevern/sosialarbeidere, som sammen viser viktigheten av jobbressurser i arbeidssituasjoner med høye emosjonelle krav. Jobbressurser kan bidra til at ansatte klarer å håndtere krevende situasjoner, redusere en negativ opplevelse av krevende situasjoner, gjør det enklere å gjøre en god jobb eller bidra til at jobben blir overkommelig.

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 er en viktig ressurs da dette kan beskytte ansatte mot negative effekter av emosjonelt arbeid og fremme jobbengasjement. To studier viser at ledelseskvalitet alene ikke er nok til å bufre eventuelle negative effekter av emosjonelle krav i arbeidet, men hvordan en leder legger til rette for bruk av og øke tilgangen på ressurser er en annen sak. En studie viser at ledere som er god 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. 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. 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.

Å øke antall ressurser og jobbe ressursbasert vil være hensiktsmessig da jobbressurser i seg selv stimulerer til personlig vekst, læring og utvikling. Hvilken jobbressurs som har betydning i ulike typer arbeid kan variere ut fra ulike typer arbeid, men vil også variere mellom ulike arbeidsplasser. De mest anerkjente jobbressursene innen den generelle forskningslitteraturen er sosial støtte og jobbkontroll, men det finnes mange andre betydningsfulle jobbressurser som f.eks. anerkjennelse, tilbakemeldinger, tydelig forventningsavklaringer, handlingsrom for å justere arbeidstempo og bestemme pauser, rolleklarhet og ledelseskvalitet. For å hente ut potensialet er det av betydning at en ser ut over de tradisjonelle jobbressursene sosial støtte og jobbkontroll, slik at en ikke får glipp av relevante andre buffermekanismer.

For emosjonelle krav spesielt, er det av betydning at en har ledere som legger til rette for og tilfører ressurser, at en har mulighet for pauser med rom for gode restitusjonsmuligheter og at den ansattes totale sosio-emosjonelle situasjon (livsløpsperspektiv) hensyntas. Tid og rom til å utvikle ulike mestringsferdigheter og emosjonsregulering, få jobbe etter etiske standarder og kunne benytte seg av kollegastøtte via debrifing og veiledning har også stor betydning.

4.4 Nyanser og kontekst

I dette delkapittelet beskriver vi fire studier som adresserer nyansene i jobbkrav og ni studier som adresserer hvordan ulike kontekstuelle faktorer, da både på samfunnsnivå (New public management) og organisasjonsnivå (endringsprosesser), kan sees i relasjon til emosjonelle krav. Det meste av forskningen på psykososiale arbeidsmiljøfaktorer har studert hvordan enkeltstående arbeidsmiljøindikatorer isolert sett henger sammen med og påvirker ulike helseutfall (og sykefravær) og har i mindre grad tatt inn over seg kompleksiteten i arbeidsmiljøet, hvor man blir eksponert for mange arbeidsmiljøforhold samtidig og som en del av en arbeidslivskontekst. Vi vet dermed mindre om konsekvensene fra samtidig eksponering av ulike jobbkrav i det unike psykososiale arbeidsmiljøet man befinner seg i.

4.4.1 Utfordrende (utviklende) eller hindrende jobbkrav

Tidligere har det vært et noe ensidig (negativt) fokus på jobbkrav, men dette har utviklet seg ved at flere forskningsstudier har undersøkt, utforsket og sett på en mulig tosidighet hos noen jobbkrav, dvs. at noen krav også kan bidra til utvikling og ikke kun en helse-reduksjon. Dette perspektivet fremheves i den nyeste og oppdaterte versjonen av jobbkrav-ressursteorien. Selv om jobbkrav er sider ved jobben som krever vedvarende fysisk, emosjonell og/eller kognitiv anstrengelse som har en kostnad for individet, kan de altså i noen situasjoner også bidra til utvikling. Emosjonelle krav er et eksempel på et jobbkrav som både kan være utfordrende (utviklende) og hindrende, noe de fire studiene vi beskriver under viser.



Geisler med kolleger (2019) viser i sin studie av 725 sosialarbeidere (i Sverige) tosidigheten i emosjonelle krav og at emosjonelle krav kan bidra til positive utfall som mening i arbeidet og kvalitet. De argumenterer for viktigheten av å se ulike krav i sammenheng, og ikke isolert. Effekten av et krav er avhengig av nivået på andre type krav.

I en studie av norske studenter hvorav 221 sykepleiestudenter, gjennomført av Langseth-Eide og Vittersøe (2021), ble det undersøkt forskjellen mellom utfordrende/utviklende jobbkrav og hindrende/begrensende jobbkrav. Jobbkravene som ble undersøkt var emosjonelle krav og tidspress. Studentene ble bedt om å vurdere ulike situasjoner hvor jobbkravene ble beskrevet og vurdere dem som hindrende eller utfordrende. For eksempel, ble studentene bedt om å vurdere en følelsesmessig krevende jobbsituasjon og en krevende jobbsituasjon med høyt tidspress. Hvorvidt jobbkravene oppleves som hindrende eller utfordrende er knyttet til arbeidsoppgavens innhold. Når jobbkravene er knyttet til kjerneoppgavene er de vurdert å være mer utfordrende/utviklende enn hindrende. Jobbkraav som ikke er direkte knyttet til kjerneoppgavene ble vurdert å være mer hindrende enn utfordrende. Dette betyr at emosjonelle krav for sykepleierstudenter ble vurdert som utfordrende heller enn hindrende, mens tidspress som mer hindrende enn utfordrende. Forfatterne bekrefter betydningen av å se på jobbkrav som både utviklende og hindrende, slik som den anerkjente jobbkrav-ressursteorien belyser. Et annet interessant funn var at begrepet utfordrende ladet mer til 'hindrende, stressfullt, vanskelig' enn 'motiverende og interessant' enn andre internasjonale studier har vist. Forfatterne forklarer denne forskjellen med at det i det norske språket er mer av både negative og positive forståelser med begrepet utfordring enn det er i det engelske språket ved begrepet 'challenging'. Studentutvalget og vurdering av fiktive situasjoner i stedet for faktiske/erfarte situasjoner er begrensninger å ta høyde for.

Duarte og kolleger (2020) undersøkte i en tverrsnittstudie blant 2742 servicearbeidere i Sverige sammenhengen mellom emosjonelle krav og utmattelse og engasjement når emosjonelle krav kom fra ulike kilder, fra enten klienter eller kolleger. Forskningen har tidligere fokusert på emosjonelle krav som oppstår fra interaksjoner med brukere og klienter (for eksempel pasienter). Forfatteren argumenterer for at det innenfor service- og tjenestenæringen er ansatte med mange ulike roller, der noen er eksterne tjenesteleverandører mens andre har interne roller i organisasjonen, noe som utgjør ulike relasjonskontekster og kilder til emosjonelle krav. Samlet sett antyder denne studien at ulike kilder til emosjonelle krav har forskjellig påvirkning på ansattes utmattelse og engasjement. For ansatte ble det funnet en sammenheng mellom begge kilder til emosjonelle krav og utmattelse, mens det for ledere med personalansvar kun var emosjonelle krav fra relasjoner med klienter som predikerte emosjonell utmattelse. For ledere uten personalansvar var det imidlertid kun emosjonelle krav fra arbeidsrelasjoner som predikerte utmattelse. Forskerne knytter funnet til skillet mellom utfordrende og hindrende jobbkrav, som belyst gjennom jobbkrav-ressursteorien, ved at emosjonelle krav som ikke oppfattes som en del av rollen kan fungere som hindrende krav, og dermed bidra til belastning og emosjonell utmattelse, mens dette ikke alltid er tilfelle der emosjonelle krav oppleves som en del av rollen. For eksempel for en leder med personalansvar så vil emosjonelle krav fra interaksjoner med medarbeidere, kunne forventes og er en del av rollen, og vil da kanskje ikke oppleves som så krevende (hindrende). Denne studien fant også at psykologiske trygghet modererte forholdet mellom emosjonelle krav og utmattelse for både ansatte og ledere. Organisasjoner der ansatte og ledere opplevde høy grad av psykologiske trygghet rapporterte mindre negativ sammenheng mellom emosjonelle krav og emosjonell utmattelse.



Gunnarsdóttir (2016) viser i sin studie at norske mellomledere/avdelingsledere ofte opplever emosjonell dissonans ved organisatoriske endringsprosesser fordi de er i en posisjon hvor de er «meglere» som både blir mottaker av endringen og en gjennomfører av selve endringsarbeidet (selv om de kanskje er uenig i selve endringen). De opplever en emosjonell belastning fordi de mangler en arena for å kunne fritt uttrykke sin frustrasjon eller følelser. De forventningene og forholdene som lederne opplever begrenser deres autonomi under endringsprosessen. De må håndtere motstridende krav, de opplever dobbeltmoral, en følelse av utilstrekkelighet og ensomhet. I tillegg er de underlagt organisatoriske «regler» som begrenser det å vise ekte følelser spontant. Gunnarsdóttir (2016) fulgte to barnevernsavdelinger i planleggings- og implementeringsfasen av en radikal endring.

4.4.2 Kontekstuelle faktorer

Stevens og kolleger (2022) undersøkte forløpere til opplevde krav som nok tid til å gjennomføre sitt arbeid og om en ligger etter med arbeidet (kvantitative krav). Det viser seg at variasjonen i opplevde krav først og fremst er mellom eldreomsorgsarbeidere innad i samme avdeling mer enn mellom ulike avdelinger. Funnet viser at organisatoriske faktorer som stilling, skift og bemanningsnorm (forhold antall beboere/ansatte) spiller en rolle, men at det er de psykososiale faktorene som det i første omgang kan være smart å gjøre noe med fordi de blant annet fant at når det var lavere følelsesmessige krav, høy kvalitet på ledelse og fast kveldsskift var det lettere å være asur med arbeidet sitt (lås mindre etter med arbeidet). Studien fulgte 382 elderomsorgsarbeidere fordelt på 95 avdelinger ved 20 sykehjem i Danmark.

Vänje og Forssberg (2021) har ved å observere og intervjuer ansatte ved en hjemmetjeneste (sykepleiere, helsefagarbeider og mellomledere samt ansatte ved en tilsynsautoritet (ala Arbeidstilsynet)) og de som jobber som hjemmehjelp i Sverige, undersøkt hvordan formelle og uformelle arbeidspraksiser har sammenheng med det å være et «kvinneyrke» med lav status. Studien viser at emosjonelt arbeid ikke blir verdsatt som en arbeidsmiljørisiko, det blir referert til «noe» som utføres utenfor de formelle arbeidsoppgavene og da ofte i en sammenheng hvor det ikke er lov å stille krav. Rådene maktstrukturer som fremhever eller opprettholder kjønnsverdier som at kvinner er 'sosialt underordnet' blir styrket når en finner at ressurser ikke samsvarer arbeidskrav. Mer konkret indikerer resultatene at det er mangel på tydelige arbeidsbeskrivelser, mangel på tydelige grenser, begrenset kunnskap om hvordan man identifiserer arbeidsmiljørisiko i relasjonsorientert arbeid og da gjerne i relasjon til de ulike kjønnsforestillingene som er og har påvirket utformingen av arbeidsmiljøet. Dette kommer særlig til uttrykk når tilsynsenhet skal gjennomføre risikovurderinger da det viser seg å være begrenset kunnskap om hvordan en skal gjennomføre risikovurderinger i relasjonsarbeid. Forfatterne adresserer dette gjennom de kjønne forventninger og verdier rundt omsorgs- og servicearbeid som er i samfunnet. Artikkelen utfordrer kjønnspektiver ved å fremheve et behov for å slutte å se på kjønn som homogene grupper, da det er store individuelle forskjeller innad i kjønn, og at en må heller se på strukturene rundt.

Bloksgaard og Prieur (2021) viser i sin studie hva som er de rådende idealene og "følelsesnormer" innenfor det danske politivesenet og hvordan de politiske målene om hvordan politiet skal være serviceinnstilt og omsorgsfull oversettes til kompetansekrav for politiansatte. Forfatterne peker på en endring innenfor det danske politiet der de fysiske politiferdighetene blir nedprioritert som egnethetskriterier mens sosiale ferdigheter vektlegges i større grad. De beskriver dagens ideelle politi som en kompleks skikkelse som bør vise evne til å handle og være autoritær, være robust og ikke for emosjonell, men samtidig empatisk, tålmodig, en god lytter og i stand til å håndtere sine og andres følelser. De emosjonelle kravene beskrives som sofistikerte i den forstand at politiansatte skal være sosialt kompetente på en spesifikk og kroppsliggjort måte, der kommunikasjon og det å uttrykke følelser på en kontrollert måte blir idealet og



normen i dansk politi. Forfatterne peker også på en del spenninger og utfordringer knyttet til de endrede idealene og normene for hvordan politiansatte skal opptre, da spesielt knyttet til de mer tradisjonelle, konkurrerende idealer som verdsetter handling og fysisk kraft. Her viser forfatterne til at mulige spenninger og motsetninger mellom det å "snakke" og "handle" i politiet muligens kan tilskrives feminine og maskuline konnotasjoner knyttet til idealene. Mens det å være serviceinnstilt, empatisk og kommunisere om følelser kan ha feminine konnotasjoner, kan autoritet og evne til handling være assosiert med maskulinitet.

Kamp og Dybbroe (2016) har undersøkt hvordan standardisering som følge av New Public Management, Lean og kvalitetsreformer påvirker profesjonalisme og emosjonelt arbeid. De har fulgt en barnepsykiatrisk enhet i Danmark og har sett hvordan håndheving av standardisering forstyrrer balansen mellom de humanistiske og medisinske sidene ved psykiatrien. Mengden emosjonelt arbeid øker, mens paradoksalt blir det enda mer usynlig ettersom at emosjonelt arbeid er ekskludert fra de standardiserte skjemaene. Studien fremhever den avgjørende og viktige rollen emosjonelt arbeid har i psykisk helsearbeid, men viser videre at det blir opp til hver enkelt eller overlatt til fagfolkene å få endene til å møtes og forhandle for at paradoksene skal reduseres.

Ifølge Selberg (2013) vil det å opprettholde et høyt nivå på førstelinjetjenestene være avhengig av økt arbeidsutnyttelse, deres evne og vilje til å ofre egen tid og helse for pasientenes skyld. En økt arbeidsintensitet er ifølge Selbergs analyser, drevet frem av tre kryssende krefter. Den første er innstramning av ideologi som følge av nyliberale transformasjoner av velferdsstaten og nedskjæringer i offentlig sektor, den andre er utvidelse av sykepleiefeltet ved jobbglidning mot andre profesjoner som lege, og såkalt ufaglært omsorgsarbeid utført av assistenter og helsefagarbeidere, og den tredje progressive siden ved New Public Management som utfordrer profesjonens makt og autoritet, mens styrker klienters og pasienters posisjoner. Analysen og funnene er basert på etnografiske data inkludert intervju av avdelingssykepleiere ansatt på ulike svenske sykehus i tidsperioden 2006-2011.

Larsson (2015) beskriver det "emosjonelle regimet" for ansatte som jobber med inkasso og viser til flere konkurrerende verdier, logikker og begrunnelser som aktiveres og balanseres relasjonelt av saksbehandleren selv. Basert på kvalitative intervju av ansatte innenfor den svenske innkrevingssentralen, viser Larsson til minst fire konkurrerende logikker involvert i saksbehandlerens vurdering av følelsesmessig håndtering og uttrykk. Den første logikken handler om det juridiske og signaliserer følelsesmessig nøytralitet. Dette innebærer at saksbehandlere må håndtere private følelser for å behandle saker etter lovmessig standarder. Denne undertrykkelsen av følelser forenkles av juridiske regler og formell kommunikasjon, som bidrar til å skape følelsesmessig og fysisk avstand til klientene. Den andre logikken baserer seg på New Public Management og de politiske retningslinjer formidlet av ledelsen og handler om å være profesjonell, produktiv og lojal. Dette innebærer at man må utvise og fremkalle passende følelsesmessige uttrykk i tråd med rollen. Den tredje logikken handler om forventninger om å være empatisk og respektfull ovenfor klientene. Dette innebærer både surface-acting ved å speile klientenes følelser og mer deep-acting ved å fremkalle mer autentiske følelser av empati og respekt. Den fjerde logikken som styrer ansattes følelsesarbeid, er forventninger om profesjonalitet som innebærer å opptre på en autoritær og forretningmessig måte. De ulike formene for håndtering av følelser gir ulike belønninger, for eksempel stolthet over å opprettholde byråkratisk avstand eller å ha gjort en god gjerning gjennom en empatisk tilnærming mot en klient. Forfatteren beskriver også frustrasjon og følelsesmessige vanskeligheter forbundet med å utføre de ulike emosjonelle stilene i noen situasjoner og balansere



spenningene mellom disse fire logikker som oppmuntrer og rettferdiggjør ulike former for følelshåndtering og følelsesmessige uttrykk.

Jørgensen og kolleger (2016) fant i en tverrsnittstudie blant 10 605 danske arbeidstakere at høye emosjonelle krav økte sannsynligheten for å være i kontakt med helsepersonell som en del av et helsefremmende tilbud på arbeidsplassen. Samtidig viste resultatene at høye emosjonelle krav i kombinasjon med lav grad av kontroll over arbeidet var assosiert med lavere deltagelse i helsefremmende tiltak på arbeidsplassen generelt (her identifisert som hjelp til røykeslutt, sunt kosthold, treningsfasiliteter, ukentlige treningstimer, kontakt med helsepersonell som fysioterapeut, psykolog eller lignende, og helsesjekk/screening). Forskerne oppgir at en mulig forklaring kan være at høye emosjonelle krav skaper et økt behov for å søke hjelp hos helsepersonell, men at lav jobbkontroll begrenser mulighetene for å faktisk gjøre det og dermed senker deltagelse i helsefremmende tiltak generelt. I en studie av leger (Norge) ble konfidensialitet adressert som en barriere for å søke støtte (Løvseth, 2014). Artikkelen konkluderer med at det er behov for rutiner og organisatoriske rammer som både sikrer pasientens rett til privatliv og legenes evne til å mestre følelsesmessig krevende situasjoner. I en studie av barnevernansatte (Norge) fant Løvseth (2017) at (klient) konfidensialitet kan være en skjult stressfaktor som påvirker barnevernansattes nødvendige mestringsstrategier for å kunne tilpasse seg de emosjonelle kravene de møter.

4.4.3 Oppsummering

Studiene viser betydningen av å se på ulike krav og strukturer i sammenheng, og ikke isolert. Effekten av et jobbkrav kan være avhengig av nivået på andre type krav eller tilgangen på ressurser i den gitte konteksten. Emosjonelle krav kan oppleves som både meningsfylt og krevende, og komme som et resultat av ulike kilder. Det er ikke alltid at kilden til emosjonelt belastende situasjoner kommer fra kunde/klient/pasient/elev, situasjoner kan oppstå på grunn av uforenelige krav som ikke er naturlig å forvente i ens profesjon eller rolle, at det er manglende rom for å fritt kunne uttrykke seg og skape aksept for situasjonen, at en har for lite handlingsrom og mulighet til å endre beslutninger. Funn i denne gjennomgangen tyder på at emosjonelle krav som ikke oppleves som en del av rollen eller som en del av kjerneoppgaven kan oppfattes som mer hindrende og belastende enn utfordrende og berikende.

Anerkjennelse fra tilsynsmyndigheter og samfunnet for øvrig om at emosjonelle krav er risikofaktorer påvirker både hvordan en opplever å stå i situasjonene, kjenne på/erkjenne konsekvensene og det forebyggende arbeidet som gjennomføres og da spesielt i kvinnedominerte yrker. Emosjonelle krav blir sett på «noe» som eksisterer ved siden av jobben, ikke som en del av jobben. Det ligger en viss fare i at en behandler profesjoner og grupper som for mye homogene grupper og faren da er at en glemmer å jobbe kontekstnært og behovsbasert. Flere studier viser at det er lokale variasjoner innad i en og samme lokasjon og at de variasjonene er tidvis større enn mellom lokasjoner. Det fremheves i flere studier at ansatte opplever konkurrerende verdier, logikker og begrunnelser som til dels tilskrives New Public Management, Lean (baksiden av standardisering) og politiske føringer (kvalitetsreformer og nedskjæringer). Det er behov for organisatoriske rammer som gir mulighet og handlingsrom til å lære seg å håndtere og mestre emosjonelle krav, samt en anerkjennelse av dens tosidighet.



5 Hovedfunn og kunnskapshull

I dette kapitlet diskuteres kort det vi mener er hovedfunnene i denne kunnskapsoppsummeringen. Vi oppsummerer også hva funnene sier om ulike yrkesgrupper og om kjønnsforskjeller. Vi vil deretter identifisere noen kunnskapshull og behov for videre forskning, før vi avslutter med noen konkluderende kommentarer.

5.1 Diskusjon av hovedfunn

Generelt kan vi si at gjennomgangen av litteraturen tyder på en økende interesse for forskning på emosjonelle krav, og da spesielt i Danmark der det er gjennomført store populasjonsstudier med fokus på temaet.

Studiene peker på flere aspekter ved arbeidsinnholdet og arbeidssituasjoner hvor det er høye emosjonelle krav der ansatte må legge inn en stor følelsesmessig innsats og drive emosjonelt arbeid for å regulere og håndtere egne og andre sine følelser. Vi ser at flere studier adresserer spørsmålet og er kritiske til at man fortsatt tenderer til å ha en snever forståelse av emosjonelle krav ved å betrakte det som "noe" som er frakoblet arbeidsoppgavene. Det emosjonelle aspektet er selve arbeidet i mange yrker. De emosjonelle kravene eller håndteringen kan/bør derfor ikke løsrives eller skilles fra for eksempel, det pedagogiske, medisinske eller kliniske arbeidet. Arbeidsinnhold med høye emosjonelle krav består både av å håndtere vanskelige følelser hos andre og ens egne og kan komme fra andre kilder enn kunder/klienter/pasienter/barn/elever. Emosjonelle krav kan også bli påført av ledere og kolleger, et eksempel her er opplevelse av rasisme, og av mer strukturelle endringer. Det fremheves i flere studier at ansatte opplever konkurrerende verdier, logikker og begrunnelser som til dels tilskrives New Public Management, Lean (baksiden av standardisering) og politiske føringer (kvalitetsreformer og nedskjæringer). Det er behov for organisatoriske rammer som gir mulighet og handlingsrom til å lære seg å håndtere og mestre emosjonelle krav, samt en anerkjennelse av dens tosidighet.

Forskningsresultatene i denne kunnskapsoppsummeringen viser tydelig at høye emosjonelle krav, ofte i sammenheng med andre jobbkrav, kan ha en negativ påvirkning på ansattes arbeidshelse. Det er flere nylig publiserte studier som baserer seg på store populasjonsstudier som samlet sett viser at høye emosjonelle krav ser ut til å påvirke risikoen for langtidssykefravær, utbrenthet og psykiske plager. Funnene gir også gode indikasjoner på at emosjonelle krav er en av de viktigste faktorene som forklarer den økte risikoen for sykefravær for de som jobber innenfor helse- og omsorgsykker sammenlignet med andre yrker. Sammenhengen mellom høye emosjonelle krav og dårlige helseutfall kan forstås gjennom den helse-reducerende prosessen i jobbkrav-ressursmodellen. Ifølge modellen vil høye emosjonelle krav i arbeidet krever en høy innsats og investering av energi hos ansatte som kan tømme ens fysiske og psykiske ressurser og føre til psykiske belastninger (for eksempel utmattelse og utbrenthet). Samtidig er det ikke slik at emosjonelle krav opptrer i isolasjon og alene. Det er flere samtidige jobbkrav som påvirker ansattes opplevelse av arbeidssituasjonen og i tillegg har ansatte tilgjengelige jobbressurser i sitt arbeidsmiljø, som til sammen utgjør betingelsene for arbeidets utførelse og påvirkning.

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 kravs tosidighet, 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 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.

I studiene blir ulike mestringsstrategier presentert. 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. Effektive mestringsstrategier på det mer organisatoriske planet er det mindre studier på i vårt utvalg, men er ikke mindre relevant av den grunn. 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. De mer faste møtepunktene hvor en har tid og sted for kollega/lederstøtte i debrifing settinger eller i veiledningsmøter kan ha stor betydning. Samlet sett vil det være nyttig for disse yrkene at det blir mer tid og rom til å utvikle god emosjonsregulering og ulike mestringsstrategier både individuelt, kollektivt og organisatorisk.

I tillegg til emosjonsregulering og ulike mestringsstrategier vil det være hensiktsmessig å jobbe ressursbasert da jobbressurser i seg selv stimulerer til personlig vekst, læring, utvikling og håndtering av jobbkrav og krevende situasjoner. Både teori (COR og JD-R) og empiri fremhever viktigheten av ressurser. Flere studier viser at jobbressurser kan redusere de negative konsekvensene av høye emosjonelle krav. For å hente ut potensialet mener vi at det også vil være av betydning å se ut over de tradisjonelle jobbressursene sosial støtte og jobbkontroll, slik at en ikke går glipp av relevante andre buffermekanismer. Det finnes mange andre betydningsfulle jobbressurser som for eksempel; anerkjennelse, tilbakemeldinger, tydelig forventningsavklaringer, handlingsrom for å justere arbeidstempo og bestemme pauser, rolleklarhet og ledere som legger til rette for utvikling av nye ressurser og sørger for nok tid til å gjennomføre oppgaven med den kvaliteten som er forventet og ønsket.

5.2 Funn og betraktninger på forskjeller i yrkesgrupper og kjønn

Når det gjelder forskjeller mellom yrkesgrupper har vi ikke nok forskningsartikler innenfor alle yrkesgruppene til å kunne gjøre en analyse basert på forskjeller og ulikheter. Vi har funnet flest forskningsartikler som omhandler sykepleiere og andre helse- og omsorgsyrker, mens det ikke har vært noen forskningsartikler som har sett på fysioterapeuter spesifikt i vårt utvalg. Populasjonsstudiene i den generelle populasjonen av arbeidstakere vil naturligvis inkludere mange yrker, men her er ikke yrkene spesifisert eller en del av analysen. Overordnet kan vi si at det uavhengig av yrker fremheves viktigheten av jobbressurser, men at dette spesielt er fremtredende i helse- og omsorgsyrkene. Det er generelt få studier på restitusjon, men både den ene studien vi fant som omhandler lærere og den på sykepleiere viser viktigheten av god og riktig restitusjon for å bufre potensielt negative effekter av høy emosjonell belastning.

Ut fra funnene i denne kunnskapsoppsummeringen kan vi ikke konkludere med at det er tydelige kjønns- eller aldersforskjeller når det gjelder emosjonelle krav. De to største studiene som undersøkte konsekvensene av emosjonelle krav på henholdsvis risikoen for langtidssykefravær og risiko for depressiv lidelse, konkluderte begge med at risikoen var lik for begge kjønn. Det er tydelig at emosjonelle krav er en risikofaktor i omsorgsyrker og da også uavhengig av kjønn. Samtidig viser tallene fra SSB at kvinner opplever høye emosjonelle krav hyppigere enn menn, noe som kan forklares med det kjønnsdelte



arbeidsmarkedet vi har i Norge. Emosjonelle krav og belastninger er derfor en særlig utfordring i kvinnedominerte yrker som helse- og omsorg, undervisning og servicenæringen. Og det er derfor viktig å ha fokus på disse aspektene ved arbeidsmiljøet innenfor disse yrkene, som en viktig årsak til sykefravær og uhelse.

Når det gjelder alder viser de store populasjonsstudiene heller ingen tydelige forskjeller. Det er imidlertid studier som viser at emosjonelle krav har stor betydning for sykefravær også hos yngre arbeidstakere under 30 år, og at det påvirket risiko for langtidsfravær hos eldre arbeidstakere (over 49 år), noe som indikerer at dette er en faktor som spiller en viktig rolle hos arbeidstakere i ulike aldre. Samtidig trekkes erfaring og kompetanse frem som viktige ressurser for å håndtere emosjonelle krav, noe som selvsagt vil variere blant yngre og eldre ansatte. Kategoriene "kjønn, alder og yrke" må ikke forstås som homogene grupper da variasjoner forekommer innad i gruppene så vel som mellom, og det er flere studier som påpeker at en ikke må overdrive fokuset på homogene grupper, og heller se på sammenhengen med forholdene i arbeidet, omliggende strukturer, erfaring og livsfaser.

Hvordan en forholder seg til emosjonelle krav kan variere, også innad i yrkene, men overordnet sett er det slik at noen yrker står mer direkte i situasjoner med kontakt med andre menneskers sterke følelser og da gjerne over tid. For eksempel må sykepleiere forholde seg til traumatiske hendelser som pasienten og deres pårørende opplever og må håndtere sine egne følelser og påkjenninger knyttet til situasjonen i de organisatoriske rammene som er satt. Dette gjelder også i stor grad for ansatte i politiet som på daglig basis blir direkte konfrontert med menneskelig sorg og følelser i form av vold, aggresjon, ofre for kriminalitet, ulykker og død. Der hvor andre 'løper fra', skal politiet 'løpe til' og være den autoriteten som håndterer situasjonene og personene på en profesjonell måte. I andre yrker, som for eksempel ansatte i barnehage- og skole, forholder man seg direkte til barnas følelser, men kan være mer indirekte berørt av store traumatiske hendelser og situasjoner og tidsaspektet er noe ulikt. Dvs. de står ikke i håndteringen av den traumatiske situasjonen, men de må håndtere og regulerer barna som evt. endrer sin væremåte pga. hjemmesituasjonen, og da også i samhandling med andre barn. De skal også håndtere at en forelder de har samarbeidet med og blitt kjent er i et traume og i verste fall dør og da håndtere de følelsene det setter i spill. Om det å være mer direkte eller indirekte relatert til et traume mer belastende enn det andre kan vi ikke si noe om, men det er ulike innganger og ulike tidsperspektiver, og det krever en håndtering. Og uavhengig av yrke, blir ofte erfaring hentet frem som løsningen. At en etter hvert vil lære seg å håndtere dette fordi en har stått i ulike situasjoner og laget seg en erfaringsbank (utvikler seg over tid basert på erfaring). Det presiseres i flere studier at det mangler trening på håndtering, for lite tid til klinisk veiledning, at det er behov for å se hvordan utdanninger adresserer dette (i undervisning og praksis). Håndtering av vanskelige emosjonelt krevende situasjoner bør trenes på for å bli mer realitetsorientert i sine forberedelser til sin yrkesutøvelse. En av de nyeste studiene trakk frem at det har vært lite fokus på emosjonelle håndtering og det er på tide at det kommer på dagsorden.

Flere studier påpeker at New Public Management utfordrer profesjoners makt og autoritet, men styrker klienters og pasienters posisjoner. Felles for mange av yrkene er at de er «trent» opp til å sette andre foran seg selv og egne behov. Dette blir også fremhevet av samfunnet og uttalelser om at "barnas beste", "elevenes beste", "pasientenes behov" og "brukernes behov" osv. står i sentrum. Det er sjeldnere fokus på de ansatte som jobber for disse gruppene, bortsett fra at de er et «problem» fordi bransjene har et høyt sykefravær. De store studiene viser at det er faktorer i arbeidets art som er utfordringen, og emosjonelle krav er en høyst relevant risikofaktor for sykefravær.



Det er ulike følelsesregler og normer innenfor de ulike yrkene, som er med på å legge betingelsene og rammene for det emosjonelle samspillet med barna, elevene, pasientene og brukerne, og som påvirker hvordan det emosjonelle arbeidet utspiller seg blant yrkesgruppene. Lærere, for eksempel, utfører emosjonelt arbeid i form av surface-acting som en del av deres emosjonelle jobbkrav til fordel for elevenes læring og utvikling. Det er med andre ord klare følelsesnormer i læreryrket som krever at lærere skal vise entusiasme og omsorgsfull atferd i klassen og uttrykke disse følelsene ovenfor elevene sine, selv om det kan ha en personlig kostnad for deres psykologiske velvære. For andre yrker enn helse- og omsorg vil rollebeskrivelse (om emosjonelle krav er naturlig del av arbeidet eller ikke) være med på å avgjøre hvordan emosjonelle krav møtes og blir håndtert. Ofte er det mange ulike roller, forventninger og krav internt i en virksomhet. Det er for eksempel slik at det å være en del av endringsprosesser kan føre til emosjonelt krevende situasjoner for mellomledere. Uavhengig av yrke ser vi at konkurrerende verdier, logikker og begrunnelser aktiveres og ofte må balanseres relasjonelt av individet selv, mer enn at strukturene rundt legger opp til en balanse i utgangspunktet.

5.3 Kunnskapshull og videre forskning

Selv om det er en god del studier som viser konsekvensene av for høye emosjonelle krav eller en manglende håndtering av kravene, er det fortsatt få studier som undersøker hva som er mekanismene innenfor de ulike yrkene som gjør til at høye emosjonelle krav fører til økt risiko for sykdom og fravær hos noen. Vi mener at det er behov for flere studier som adresserer samtidigheten av kontekstuelle/situasjonelle/organisatoriske og individuelle faktorer i denne sammenheng. Videre er det 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? Det er flere studier som 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. Vet vi nok om hvordan arbeidsplasser kan håndtere høye emosjonelle krav slik at man kan forebygge risikoen for langtidssykefravær? Det er også en del kunnskapshull på hvordan det jobbes eller kan jobbes forebyggende med denne tematikken i det systematiske HMS-arbeidet ute på arbeidsplassene.

Det er fortsatt behov for studier som undersøke nyansene nærmere og undersøker om det er mulig å sette en terskelverdi på når «nok er nok», når det blir opplevd som en belastning eller ikke, og da i sammenheng med andre jobbkrav og omliggende faktorene. For ansatte innenfor flere yrkesgrupper kan emosjonelle krav også være relatert til opplevelsen av vold og trusler, hvor særlig politi, lærere og sykepleiere rapporterer et høyere omfang av dette enn gjennomsnittet av norske arbeidstakere. Selv om vi ikke har beskrevet forskning som spesifikt ser på vold og trusler i denne kunnskapsoppsummeringen, må dette aspektet tas med i et helhetsbilde av hva som kan skape emosjonelle belastninger innenfor flere av yrkesgruppene som er inkludert.

Interaksjonen med pårørende kan, på ulikt vis, kreve følelsesmessig innsats av ansatte og potensielt bidra til emosjonelle belastninger. Forskingen som er innlemmet i denne kunnskapsoppsummeringen belyser noen aspekter av dette, spesielt innenfor sykepleieryrket. Vi mener likevel at det er behov for å undersøke nærmere hvordan pårørende, foreldre og publikum fungerer som kilder til emosjonelle krav for ansatte i



ulike yrkesgrupper i deres arbeidshverdag, særlig med tanke på økt bruk av sosiale medier og digitale kommunikasjonskanaler. For ansatte i politiet, kan møter og interaksjoner med pårørende og publikum både være direkte og nær, men også distansert og gjennom digitale flater. For eksempel kan pårørende som har opplevd en traumatisk hendelse og gjerne ønsker raskt svar på etterforskning være emosjonelt krevende for ansatte, og spesielt der hvor man kanskje ikke finner et svar. Publikum og pressen kan også være en kilde til emosjonelle krav hvor politiansatte for eksempel kan oppleve å bli filmet og uthengt i sosiale medier.

Også når det gjelder digitalisering og ny teknologi mer generelt, mener vi at det trengs økt kunnskap om hvordan dette påvirker graden av og opplevelsen av emosjonelle krav innenfor de ulike yrkesgruppene. Reduseres eksponeringen for emosjonelle krav eller kan det oppstå nye emosjonelle krav på grunn av dette?

I tillegg mangler det større studier som ser på enkelte yrkesgruppers arbeidshverdag og rammebetingelser når det gjelder eksponering, håndtering og konsekvenser av emosjonelle krav. Vi fant for eksempel ingen studier som falt innenfor våre inklusjonskriterier som omfattet fysioterapeuter, og svært få på politi. Og det var heller ikke mange studier på barnehagelærere, selv om alle disse tre yrkesgruppene ligger høyt på listen over yrker som har høye emosjonelle krav i arbeidet. Vi må imidlertid ta forbehold om at det kan finnes studier på disse yrkesgruppene som vi ikke har fanget opp i denne oppsummeringen.

Det er også behov for flere studier som ser mer dyptgående på emosjonelle krav i samspillet med relevante jobbressurser (på ulike nivåer og utover sosial støtte og jobbkontroll), slik at en kan få mer kunnskap om hvilke ressurser det er som har en god effekt på å redusere et negativt utfall på noen av de emosjonelt krevende situasjonene. Dette for å lære enda mer om hvilken innsats som kan kompensere for skadevirkningene av høye emosjonelle krav. Det er også behov for å undersøke ressurser i sammenheng med hverandre for å undersøke konkret hvilke ressurser som bidrar til å generere flere ressurser og bidrar til at individer og organisasjoner blir mer motstandsdyktige.

Til slutt ser vi behovet for mer 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.

5.4 Konkluderende bemerkninger

Det er en økende interesse for emosjonelle krav i forskningslitteraturen og vi finner flere store populasjonsstudier de siste tiår, spesielt fra Danmark. Hvilke konsekvenser emosjonelle krav har på ansattes helse og velvære er komplekst og sammensatt. Overordnet ser det ut som at høye emosjonelle krav kan ha sammenheng med økt risiko for uhelse og langtidssykefravær. Selv om det er mange studier som fremhever de negative sidene ved høye emosjonelle krav og konsekvensene av det, og flere studier som helt spesifikt adresserer emosjonelle krav som en risikofaktor, er det få studier som undersøker hvordan dette blir håndtert i et forebyggende arbeidsmiljøarbeid f.eks. i det systematiske HMS-arbeidet. Bortsett fra noen få studier på mestringsstrategier, er det lite forskning som undersøker hvordan dette jobbes med, både nasjonalt på et politisk nivå og lokalt på arbeidsplassen og det er få studier som gir konkrete råd. Det er imidlertid mange som påpeker at emosjonelle krav bør settes mer på dagsorden. Erfaring og individuelle mestringsstrategier løftes delvis frem som løsningen for hvordan man skal



SINTEF

håndtere dette. Dette mener vi er en for snever og "enkel" løsning på en stor og sammensatt arbeidsmiljøfaktor, som beviselig har sammenheng med ansattes helse og sykefravær. Noe av forklaringen kan ligge i det motsetningsfylte og tosidigheten i emosjonelt arbeid, da det ikke er ensbetydende at emosjonelle krav fører til et negativt utfall fordi samhandling med andre mennesker også gir motivasjon og mening i arbeidet. Det er behov for at emosjonelle krav settes og sees mer i sammenheng med andre omliggende strukturer, jobbkraav og tilgangen på jobbressurser.

Å øke kunnskapen om emosjonelle krav i arbeidet og de potensielle negative konsekvensene av dette for ansattes arbeidshelse, er viktig både for å kunne styrke ansattes kompetanse til å håndtere kravene og redusere konsekvensene, men også for å løfte problematikken forbi enkeltindividet og inn i arbeidsmiljøarbeidet på den enkelte arbeidsplass, hvor arbeidsgiver har hovedansvaret for arbeidsmiljøtilstanden. Økt forståelse kan bidra til at uheldige konsekvenser forebygges og bidra til mer effektiv tjenesteutøvelse og bedre arbeidshelse for svært mange ansatte som jobber for og med mennesker.



6 Oversikt over inkluderte forskningsartikler

Tabell 2 Informasjon om de 81 inkluderte forskningsartiklene i kronologisk synkende rekkefølge

År	Forfattere	Tittel	Journal	Yrke
2023	Haugstvedt, H. & Gunnarsdottir, H.M.	Managing role expectations and emotions in encounters with extremism: Norwegian social workers' experiences	Qualitative Social Work	Sosialarbeidere
2023	Birkeland Nielsen, M.B., Johannessen, H.A., Christensen, J.O. & Live Bakke Finne, L.B.	Emotional dissonance and burnout among child welfare workers: The moderating role of social support from colleagues, supervisors, and organization	Journal of Social Work	Barneverntjenester
2023	Hjarpe, T.	Negotiating organisational and professional feeling rules: on digital documentation and emotions in child protection social work	Emotions and society	Sosialarbeidere, barnevern
2023	Løberg, I.,B. & Egeland, C.	'You get a completely different feeling' – an empirical exploration of emotions and their functions in digital frontline work	European journal of social work	Ansatte i Arbeids- og velferdsetaten
2023	Clausen, T., Sørensen, J.K., Dalsager, L., Karlsen, I.L. & Kristiansen, J.	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	Generell
2023	Sørensen, J.K. et al.	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	Generell, men unge arbeidstakere
2022	Dip Raj Thapa, Johanna Stengård, Anette Ekström-Bergström, Kristina Areskoug Josefsson, Alexandra Krettek & Anna Nyberg	Job demands, job resources, and health outcomes among nursing professionals in private and public healthcare sectors in Sweden – a prospective study	BMC Nursing	Sykepleiere og helsefagarbeidere (hjelpepleiere) i den offentlige og private helsesektoren i Sverige
2022	Stevens, M.L., Karstad, K., Januario, L.B., Mathiassen, S.E., Rugulies, R., Hallman, D.M. & Holtermann, A.	Nursing Home, Ward and Worker Level Determinants of Perceived Quantitative Work Demands: A Multi-Level Cross-Sectional Analysis in ElderCare	Annals of Work Exposures and Health	Ansatte i eldreomsorg
2022	Hansson, M., Dencker, A., Lundgren, I., Carlsson, I.-M., Eriksson, M. & Hensing, G.	Job satisfaction in midwives and its association with organisational and psychosocial factors at work: a nationwide, cross-sectional study	BMC Health Services Research	Jordmødre
2022	Ahlberg, B.M., Hamed, S., Bradby, H., Moberg, C. & Thapar-Björkert, S.	"Just Throw It Behind You and Just Keep Going": Emotional Labor when Ethnic Minority Healthcare Staff Encounter Racism in Healthcare	Frontiers in Sociology	Etniske minoriteter innenfor helse
2022	Haugstvedt, H.	The role of social support for social workers engaged in preventing radicalization and violent extremism	Nordic Social Work Research	Sosialarbeidere
2022	Heilala, C., Kalland, M., Lundkvist, M., Forsius, M., Vincze, L. & Santavirta, N.	Work Demands and Work Resources: Testing a Model of Factors Predicting Turnover Intentions in Early Childhood Education	Early childhood education journal	Barnehagelærere
2022	Svensson, K. & Ponnert, L.	Flexible Rigidity and Caring Distance: How Discretion Works in Compulsory Care	British journal of social work	Ansatte på institusjoner for kriminelle ungdommer
2022	Madsen I.E.H., Sørensen J.K., Bruun J.E., Framke E., Burr H., Melchior M.,	Emotional demands at work and risk of hospital-treated depressive disorder in up to 1.6 million Danish employees: a	Scandinavian Journal of Work,	Generell



	Sivertsen B., Stansfeld S., Kivimäki M. & Rugulies R.	prospective nationwide register-based cohort study	Environment & Health	
2022	Andersen, L.L., Vinstrup, J., Thorsen, S.V., Pedersen, J., Sundstrup, E. & Rugulies, R.	Combined psychosocial work factors and risk of long-term sickness absence in the general working population: Prospective cohort with register follow-up among 69 371 workers	Scandinavian Journal of Work, Environment & Health	Generell
2022	Stengård, J., Leineweber, C., Virtanen, M., Westerlund, H., & Wang, H-X.	Do good psychosocial working conditions prolong working lives? Findings from a prospective study in Sweden	European Journal of Ageing	Generell, men eldre arbeidstakere (59->)
2022	Fernández-Basanta, S.	The link between task-focused care and care beyond technique: A meta-ethnography about the emotional labour in nursing care	Journal of Clinical Nursing	Sykepleiere
2021	Tafjord, T.	Managing Strong Emotions: Nurses' Recognition and Responses to Personal Emotions When Approaching Parents With Cancer and Their Dependent Children	Qualitative Health Research	Sykepleiere
2021	Vänje, A.	Being There No Matter What: Working in Publicly Provided Homecare Services	Nordic Journal of Working Life Studies	Hjemmetjeneste
2021	Hage, T.W., Isaksson Rø, K. & Rø, Ø.	Burnout among staff on specialized eating disorder units in Norway	Journal of Eating Disorders	Helsepersonell
2021	Andersen, L.P., Aust, B. & Winding, T.N.	The Demand–Control Model and Pupils' Aggressive Behaviour towards Teachers: A Follow-Up Study	International Journal of Environmental Research and Public Health	Lærere
2021	Virtanen, A., Van Laethem, M., de Bloom, J. & Kinnunen, U.	Drammatic breaks: Break recovery experiences as mediators between job demands and affect in the afternoon and evening	Stress and health	Lærere
2021	Bloksgaard, L. & Pieu, A.	Policing by social skills: the importance of empathy and appropriate emotional expressions in the recruitment, selection and education of Danish police officers	Policing and Society	Politirekutter
2021	Richter, A., Roczniwska, M., Loeb, C., Stempel, C.R. & Rigotti, T.	The Cross-Level Moderation Effect of Resource-Providing Leadership on the Demands—Work Ability Relationship	International Journal of Environmental Research and Public Health	Ansatte i kvinnedominterte bransjer
2021	Langseth-Eide, B. & Vittersø, J.	Here, There, and Everywhere: Applying Vignettes to Investigate Appraisals of Job Demands	Sustainability	Studenter
2021	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 ¹	Lancet Public Health	Generell
2021	Sundstrup, E. & Andersen, L.L.	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	Generell
2021	Rugulies, R., Sørensen, J.K., Madsen, I.E.H., Nordentoft, M., Sørensen, K. & Framke, E.	Can leadership quality buffer the association between emotionally demanding work and risk of long-term sickness absence?	European Journal of Public Health	Generell



2021	Sapeta, P., Centeno, C. & Belar, A.	Adaptation and continuous learning: integrative review of coping strategies of palliative care professionals	Palliative Medicine	Pallativ omsorgspersonell
2021	Marshman, C.	Compassion fatigue in mental health nurses: A systematic review	Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing	Sykepleiere
2021	Hofstee, G., Jansena, P.G.W., De Lange, A.H., Spisak, B.R. & Swinkels, M.	The cognitive costs of managing emotions: A systematic review of the impact of emotional requirements on cognitive performance	Work and Stress	Review
2020	Eriksson, A., Jutengren, G. & Dellve, L.	Job demands and functional resources moderating assistant and Registered Nurses' intention to leave	Nursing Open	Sykepleiere og helsefagarbeidere
2020	Andersen, L.L., Villadsen, E. & Clausen, T.	Influence of physical and psychosocial working conditions for the risk of disability pension among healthy female eldercare workers: Prospective cohort	Scandinavian Journal of Public Health	Friske kvinnelige omsorgsarbeidere
2020	Boström, M., Björklund, C., Bergström, G., Nybergh, L., Elinder, L.S., tigar, K., Wåhlin, C., Jensen, I & Kwak, L.	Health and Work Environment among Female and Male Swedish Elementary School Teachers—A Cross-Sectional Study	International Journal of Environmental Research and Public Health	Lærere
2020	Duarte, J., Hanne Berthelsen, H. & Owen, M.	Not All Emotional Demands Are the Same: Emotional Demands from Clients' or Co-Workers' Relations Have Different Associations with Well-Being in Service Workers	International Journal of Environmental Research and Public Health	Servicepersonell
2020	van der Molen, H.F., Nieuwenhuijsen, K. & Frings-Dresen, M.H.W.	Work-related psychosocial risk factors for stress-related mental disorders: an updated systematic review and meta-analysis	BMJ Open	Systematisk review and meta-analysis.
2019	Hopia, H. & Heino-Tolonen, T.	Families in Paediatric Oncology Nursing: Critical Incidents From the Nurses' Perspective	Journal of Pediatric Nursing	Sykepleiere
2019	Grødal, K., Innstrand, S.T., Haugan, G. & André, B.	Affective organizational commitment among nursing home employees: A longitudinal study on the influence of a health-promoting work environment	Nursing Open	Ansatte på sykehjem
2019	Aronsson, V., Toivanen, S., Leineweber, C. & Nyberg, A.	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	Ansatte i helsesektoren sammenlignet med andre sektorer
2019	Geisler, M., Berthelsen, H. & Hakanen, J.J.	No Job Demand Is an Island - Interaction Effects Between Emotional Demands and Other Types of Job Demands	Frontiers in psychology	Sosialarbeidere
2019	Lindqvist, H., Weurlander, M., Wernerson, A. & Thornberg, R.	Boundaries as a coping strategy: emotional labour and relationship maintenance in distressing teacher education situations	European journal of teacher education	Lærerstudenter
2019	Framke, E. et al.	Perceived and content-related emotional demands at work and risk of long-term sickness absence in the Danish workforce: a cohort study of 26 410 Danish employees	Occupational and Environmental Medicine	Generell
2019	Vammen, M.A., Mikkelsen, S., Forman, J.L., Hansen, Å.M., Bonde, J.P., Grynderup, M.B., Kolstad,	Emotional demands and exhaustion: cross-sectional and longitudinal associations in a cohort of Danish public sector employees	International Archives of Occupational and	Generell, men ansatte i offentlig sektor



	H.,Kaerlev, L., Rugulies, R.& Thomsen, J.F.		Environmental Health volume	
2019	Sewdas, R., Thorsen, S.V., Boot, C.R.L., Bjørner, J.B. & Van der Beek, A.J.	Determinants of voluntary early retirement for older workers with and without chronic diseases: A Danish prospective study	Scandinavian Journal of Public Health	Generell, men eldre ansatte (56-64) med og uten kroniske lidelser
2019	Wang H., Hall, N., C. & Taxer, J.L.	Antecedents and consequences of teachers' emotional labor: A systematic review and meta-analytic investigation	Education in Psychology review	Review lærere
2018	Konow Lund, A.-S., Heggstad, A.K.T., Nortvedt, P. & Christiansen, B.	Developing mature empathy among first-year students: The learning potential of emotional experiences	Nordic Journal of Nursing Research	Sykepleierstudenter
2018	Indregard, A.-M.R., Knardahl, S. & Nielsen, M.B.	Emotional dissonance, mental health complaints, and sickness absence among health- and social workers. The moderating role of self-efficacy	Frontiers in Psychology	Helse- og sosialarbeidere
2018	Markström, A.-M. & Münger, A.-C.	The decision whether to report on children exposed to domestic violence: perceptions and experiences of teachers and school health staff	Nordic Social Work Research	Ansatte i barnehager og skoler
2018	Andersen, L.P., Høgh, A., Biering, K. & Gadegaard, C.A.	Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a multilevel prospective study	Work	Ansatte innenfor omsorgssektoren med høy risiko for vold og trusler (psykiatriske avdelinger, eldreomsorgssektoren, spesialskoler for elever med diagnoser, og fengsel)
2018	Indregard, A.-M.R., Ulleberg, P., Knardahl, S. & Nielsen, M.B.	Emotional dissonance and sickness absence among employees working with customers and clients: A moderated mediation model via exhaustion and human resource primacy	Frontiers in Psychology	Ansatte som jobber med kunder og klienter
2018	Sundstrup, E., Hansen, Å.M., Mortensen, E.L., Poulsen, O. M., Clausen, T., Rugulies, R., Møller, A. & Andersen, L.L.	Retrospectively assessed psychosocial working conditions as predictors of prospectively assessed sickness absence and disability pension among older workers	BMC Public Health	Generell, men eldre arbeidstakere
2017	Jensen, A.M.B.	Guardians of 'the gift': the emotional challenges of heart and lung transplant professionals in Denmark	Anthropology and Medicine	Leger og sykepleiere
2017	Mauno, S., Ruokolainen, M., De Bloom, J. & Kinnunen, U.	Does recovery buffer against emotional labor in terms of motivational outcomes at work? Analyzing age differences among Finnish health care professionals	Applied Nursing Research	Leger og sykepleiere
2017	Løvseth, L.T.	The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demands	Child & Family Social Work	Barneverntjenester
2017	Andersen, D.R., Andersen, L.P., Gadegaard, C. A., Høgh, A., Prieur, A. & Lund, T.	Burnout among Danish prison personnel: A question of quantitative and emotional demands	Scandinavian Journal of Public Health	Fengsel, både betjenter og administrativt personell
2017	Indregard, A.-M.R., Knardahl, S. & Nielsen, M.B.	Emotional dissonance and sickness absence: a prospective study of employees working with clients	International Archives of Occupational and Environmental Health	Ansatte som jobber med klienter



2017	Kinnunen, U., Feldt, T., Sianoja, M., de Bloom, J., Korpela, K. & Geurts, S.	Identifying long-term patterns of work-related rumination: associations with job demands and well-being outcomes	European journal of work and organizational psychology	Generell, 11 ulike organisasjoner
2017	Jood, K., Karlsson, N., Medin, J., (...), Wester, P. & Ekberg, K.	The psychosocial work environment is associated with risk of stroke at working age	Scandinavian Journal of Work, Environment and Health	Generell
2017	Delgado, C., Upton, D., Ranse, K., Furness, T. & Foster, K.	Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature	International Journal of Nursing Studies	Sykepleiere
2016	Mauno, S., Ruokolainen, M., De Bloom, J., & Kinnunen, U.	Emotional labour and work engagement among nurses: Examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers	Journal of advanced nursing	Sykepleiere
2016	Kamp, A. & Dybbroe, B.	Struggles of professionalism and emotional labour in standardized mental health care	Nordic Journal of Working Life Studies	Offentlig helsesektor
2016	Gunnarsdóttir, H.M.	Autonomy and emotion management: Middle managers in welfare professions during radical organizational change	Nordic Journal of Working Life Studies	Mellomledere barnevern
2016	Aagestad, C., Tyssen, R. & Tom Sterud, T.	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	Kvinner
2016	Jørgensen, M.B., Villadsen, E., Burr, H., Punnet, L. & Holtermann, A.	Does employee participation in workplace health promotion depend on the working environment? A cross-sectional study of Danish workers	BMJ Open	Generell
2016	Thorsen, S.V., Jensen, P.H. & Bjørner, J.B.	Psychosocial work environment and retirement age: a prospective study of 1876 senior employees	International Archives of Occupational and Environmental Health volume	Generell, men eldre ansatte (60-64)
2016	Vammen, M. A., Mikkelsen, S., Hansen, Å. M., Bonde, J. P., Grynderup, M. B., Kolstad, H., Kærlev, L., Mors, O., Rugulies, R. & Thomsen, J. F.	Emotional Demands at Work and the Risk of Clinical Depression. A Longitudinal Study in the Danish Public Sector	Journal of Occupational and Environmental Medicine	Generell, men offentlig sektor
2015	Johannessen, H.A., Gravseth, H.M. & Sterud, T.	Psychosocial Factors at Work and Occupational Injuries: A Prospective Study of the General Working Population in Norway	American Journal of Industrial Medicine	Generell
2014	Løvseth, L.T., Aasland, O.G., Fridner, A., Schenck-Gustafsson, K., Jónsdóttir, S., Einarsdóttir, T., Marini, M., Minucci, D., Pavan, L., Götestam, K.G. & Linaker, O.M.	Confidentiality as a barrier to support seeking among physicians: The influence of psychosocial work factors in four European hospitals (The HOUPE study) - IOS Press	Work	Leger
2014	Larsson, B.	Emotional professionalism in a bureaucratic context: Emotion management in case handling at the Swedish Enforcement Authority	International Journal of Work Organisation and Emotion	Tilsynsmyndigheter
2014	Madsen, I. E., Hanson, L. L., Rugulies, R., Theorell, T.,	Does good leadership buffer effects of high emotional demands at work on risk of	Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology	Generell, men med god helse og ikke bruk av antidepressiver tidligere



	Burr, H., Diderichsen, F., & Westerlund, H.	antidepressant treatment? A prospective study from two Nordic countries		
2014	Hansen, Å. M., Darsø, L., Manty, M., Nilsson, C., Christensen, U., Lund, R., Holtermann, A., & Avlund, K.	Psychosocial factors at work and the development of mobility limitations among adults in Denmark	Scandinavian Journal of Public Health	Generell, men middelaldrene menn og kvinner
2014	Sterud, T.	Work-related gender differences in physician-certified sick leave: a prospective study of the general working population in Norway	Scandinavian Journal of Work, Environment & Health	Generell
2014	Aagestad, C., Johannessen, H.A., Tynes, T., Gravseth, H.M. & Sterud, T.	Work-Related Psychosocial Risk Factors for Long-Term Sick Leave. A Prospective Study of the General Working Population in Norway	Journal of Occupational and Environmental Medicine	Generell
2013	Selberg, R.	Nursing in times of neoliberal change: An ethnographic study of nurses' experiences of work intensification	Nordic Journal of Working Life Studies	Sykepleiere
2013	Stapelfeldt, C.M., Nielsen, C.V., Andersen, N.T., Krane, L., Fleten, N., Borg, V. & Jensen, C.	Are environmental characteristics in the municipal eldercare, more closely associated with frequent short sick leave spells among employees than with total sick leave: a cross-sectional study	BMC Public Health	Eldreomsorg
2013	Clausen, T., Andersen, L.L., Holtermann, A., Jorgensen, A.F.B., Aust, B. & Rugulies, R.	Do self-reported psychosocial working conditions predict low back pain after adjustment for both physical workload and depressive symptoms? A prospective study among female eldercare workers	Occupational & Environmental Medicine	Kvinnelige ansatte i eldreomsorg
2013	Hanson, L.L.M., Madsen, I.E.H., Westerlund, H., Theorell, T., Burr, H. & Rugulies, R.	Antidepressant use and associations with psychosocial work characteristics. A comparative study of Swedish and Danish gainfully employed	Journal of Affective Disorders	Generell
2013	Johannessen, H.A., Tynes, T. & Sterud, T.	Effects of Occupational Role Conflict and Emotional Demands on Subsequent Psychological Distress. A 3-Year Follow-Up Study of the General Working Population in Norway	Journal of Occupational and Environmental Medicine	Generell
2012	Michaelsen, J.J.	Emotional distance to so-called difficult patients	Scandinavian Journal of Caring Science	Sykepleiere
2012	Clausen, T., Nielsen, K., Carneiro, I.G. & Borg, V.	Job demands, job resources and long-term sickness absence in the Danish eldercare services: a prospective analysis of register-based outcomes	Journal of advanced nursing	Sykepleiere og andre ansatte i eldreomsorgen
2012	Hansen, C.D., Rasmussen, K., Kyed, M., Nielsen, K.J. & Andersen, J.H.	Physical and psychosocial work environment factors and their association with health outcomes in Danish ambulance personnel – a cross-sectional study	BMC Public Health	Ambulansepersonell



7 Referanser

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands– resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. I C. Cooper & P. Chen (Red.), *Wellbeing: A complete reference guide* (s. 37-64). Chichester, England: Wiley-Blackwell.

Bakker, E., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A.I. (2023). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 10, 25-53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2022). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurevorgpsych031413-091235>

Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65-74. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>

LePine, M. A. (2022). The Challenge-Hindrane Stressor Framework: An Integrative Conceptual Review and Path Forward. *Group & Organization Management*, 47(2), 223–254. <https://doi.org/10.1177/10596011221079970>

LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764 -775. <https://doi.org/10.5465/amj.2005.18803921>

Hobfoll, S. (1989). "Conservation of Resources. A New attempt at conceptualizing stress". *The American Psychologist*, 44 (3): 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of Resources in the organizational context: the reality of resources and their consequences. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 5, 103-128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych032117-104640>

Hobfoll, S. E. & Shirom, A. (2000) Conservation of Resources Theory: Applications to Stress and Management in the Workplace. In: Golembiewski, R.T., Ed., *Handbook of Organization Behavior*, Marcel Dekker, New York, 57-80.



SINTEF

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

Kim, M., & Beehr, T. A. (2020). Thriving on demand: Challenging work results in employee flourishing through appraisals and resources. *International Journal of Stress Management*, 27(2), 111–125. <https://doi.org/10.1037/str0000135>

Kirsch, C., Chelliah, J., & Parry, W. (2012). The impact of cross-cultural dynamics on change management. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 19(2), 166-195. <https://doi.org/10.1108/13527601211219865>

Ose, S. O., & H. J. Busch, H. J. (2020). *HMS i offentlig sektor: Forebygging av sykefravær og tidlig avgang fra arbeidslivet*, Gyldendal Akademisk.