

Når følelser er en del av arbeidet

Psykososialt arbeidsmiljø, emosjonelle krav
og emosjonell dissonans

Rigmor Knutsen og Sana Parveen
Doktorgradsstipendiater
Gruppe for arbeidspsykologi og -fysiologi

Arbeidsdagen er i gang



Foto: Microsoft Stock Images



Hva er et godt arbeidsmiljø?



Foto: Unsplash



Foto: Pexels



Foto: Pexels

Hva er et godt arbeidsmiljø?

Arbeidsmiljø handler om arbeidet

A man with short blonde hair, wearing a light blue button-down shirt, is looking towards a woman. The woman has long brown hair, wears glasses, and a light blue blazer. She is holding a white marker and pointing at a whiteboard. The whiteboard has some handwritten notes and diagrams in green and blue ink. The background is a blurred office setting with glass partitions.

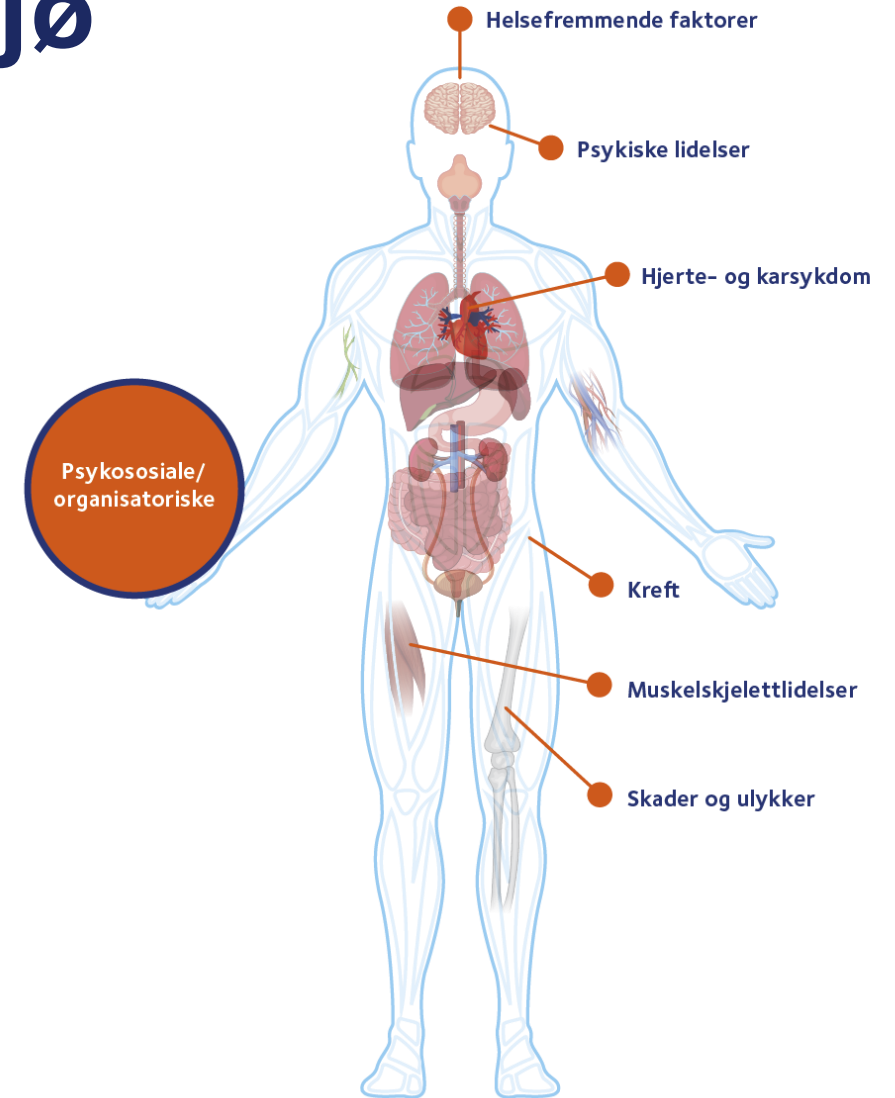
Arbeidsmiljø

Handler om hvordan man organiserer, planlegger og gjennomfører arbeidet

Foto: Unsplash

Psykososialt arbeidsmiljø

- Psykologiske – opplevelse av arbeidssituasjon og -innhold
- Sosiale – mellommenneskelig samspill
- Risikofaktorer VS beskyttende faktorer



Hvordan jobbe med arbeidsmiljø?



Foto: Unsplash

Behovsbasert

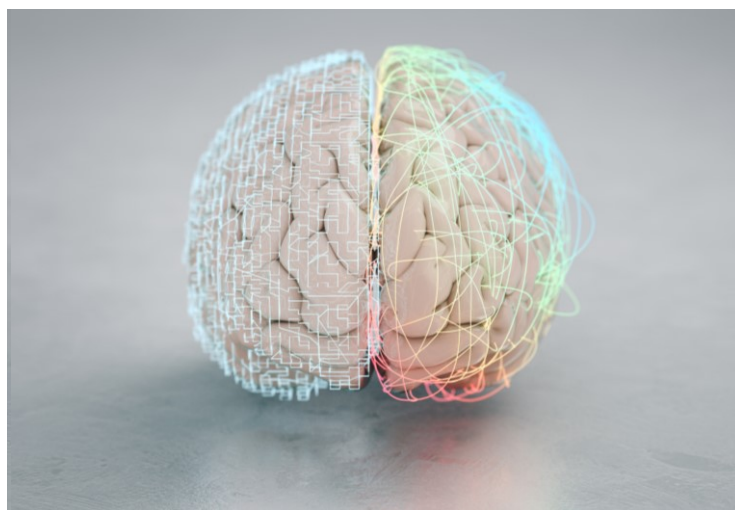


Foto: Microsoft Stock Images

Kunnskapsbasert

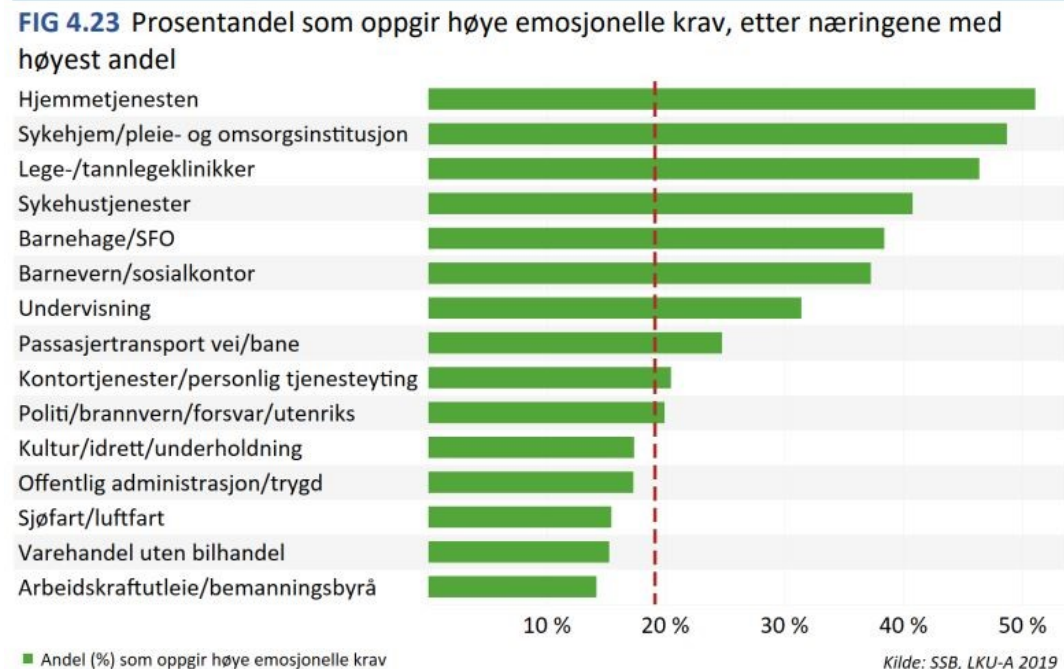


Foto: Pexels

Systematisk

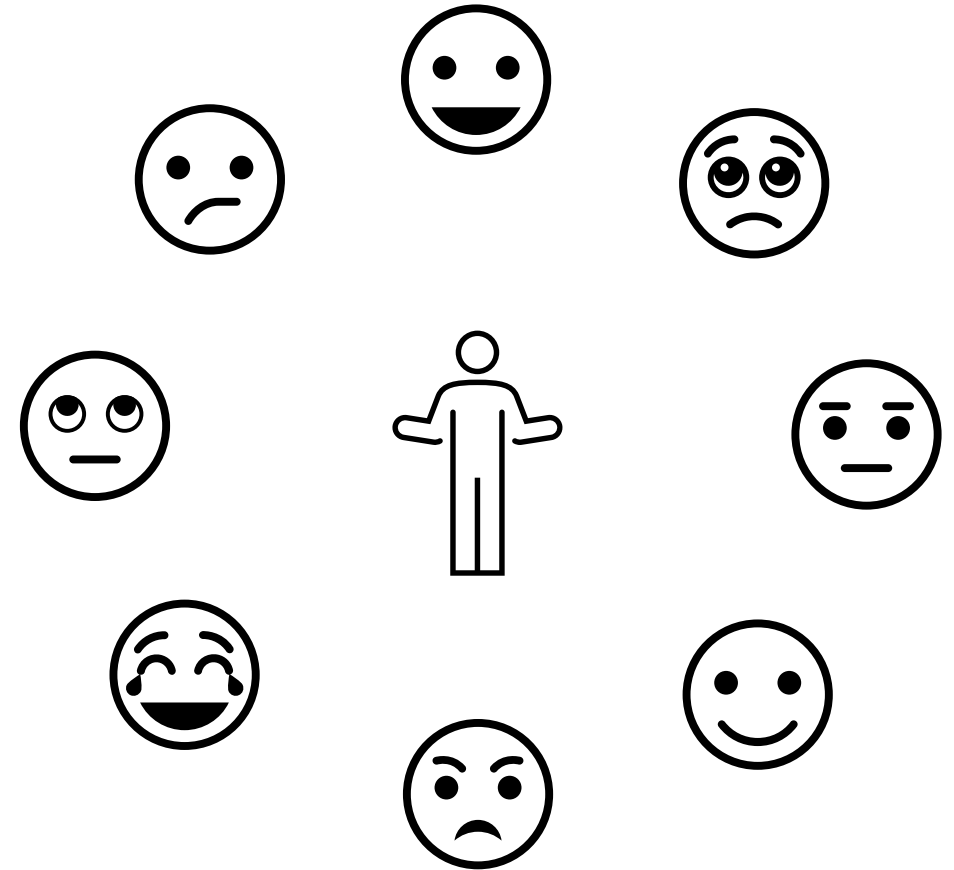
Faktabok om Arbeidsmiljø og Helse (2021)

- Stadig flere jobber i relasjonelle yrker
- Høye emosjonelle krav
- Lav grad av selvbestemmelse
- 19 % rapporterer høye emosjonelle krav
- Tilsvarende 500 000 sysselsatte



Emosjonelle krav

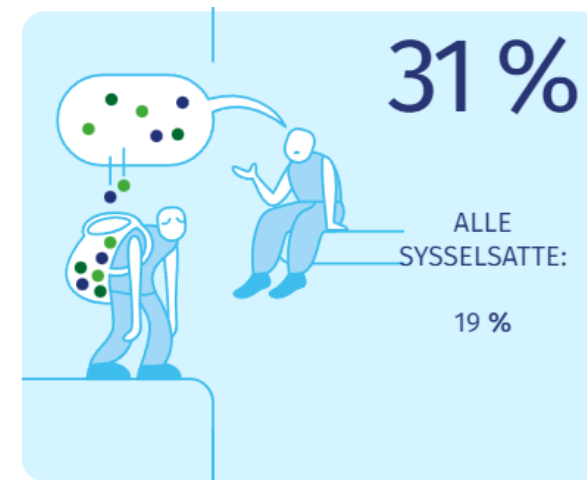
- Fått økt oppmerksomhet det siste tiåret
- Må håndtere både egne og andres følelser
- Klare forventninger uavhengig av dagsform og humør



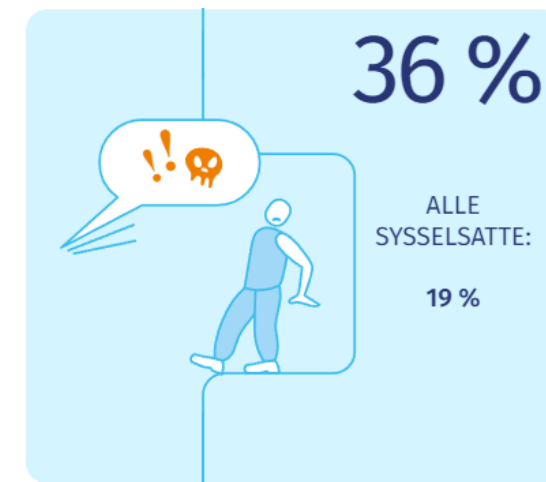
undervisning



politi/vakt o.l.



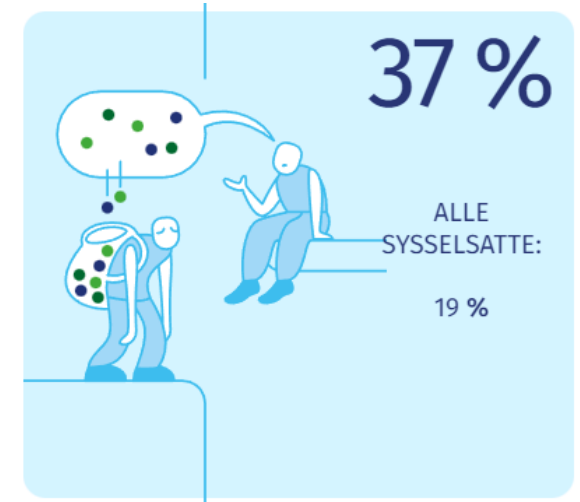
Opplever høye emosjonelle krav



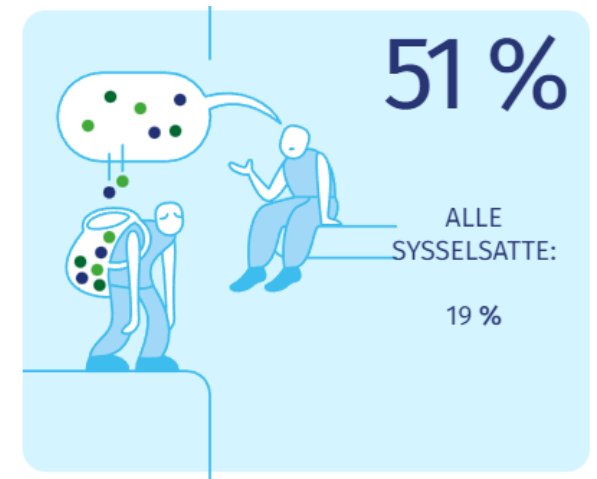
barnevern og sosialkontor



hjemmetjenesten



Opplever høye emosjonelle krav



Bransjer med høye emosjonelle krav

- Personlig kontakt en sentral del av jobben
- Klare formelle og uformelle forventninger
- Brudd på forventninger kan virke negativt
- Regulering av følelser sentralt



Foto: Microsoft Stock Images



Foto: Unsplash

Fem dimensjoner av emosjonelt arbeid

- Vise positive følelser
- Håndtere negative følelser
- Være oppmerksom på og kunne vurdere andres følelser
- Kontroll over en emosjonelt krevende situasjon
- Ubalanse mellom føyte og uttrykte følelser (emosjonell dissonans)

Emosjonelt arbeid og helseutfall

- Lenge en tanke om at emosjonelt arbeid kan føre til negative helseutfall som utmattelse og sykefravær
- I senere tid har studier vist sprikende resultater
- Noen viser en sammenheng mellom emosjonelt arbeid og helse, andre ikke – Hvorfor?
- Emosjonelt arbeid består av ulike dimensjoner



Foto: Unsplash

Emosjonell dissonans

- En ubalanse mellom egne følelser og følelsene som må vises utad
- Handler om hvor ofte man må
 - Opptre nøytral på «utsiden»
 - Vise andre følelser enn det man egentlig føler der og da

Emosjonell dissonans og helseutfall

De som ofte opplever emosjonell dissonans har en høyere risiko for

- Emosjonell utmattelse
- Redusert jobbtrivsel
- Søvnproblemer
- Smerteplager
- Planer om å slutte i jobben
- Høyere risiko for sykefravær
- Mentale helseplager



Emosjonelle krav i hjemmetjenesten

- Emosjonell dissonans
- Må forholde seg til andres sterke følelser
- Fører til økt risiko for sykemelding grunnet vanlige psykiske lidelser
- Forklarte opptil 30% av sykemeldinger



Foto: STAMI

Hvordan forhindre at emosjonell dissonans medfører negative helseplager

- 1) Reduser forekomsten av emosjonell dissonans
- 2) Reduser den negative effekten av emosjonell dissonans

Hvordan redusere forekomsten av emosjonell dissonans

- Prinsipp: Redusert eksponering gir redusert negativt helseutfall

Foto: Pexels



Foto: Microsoft Stock Images

Hvordan redusere forekomsten av emosjonell dissonans

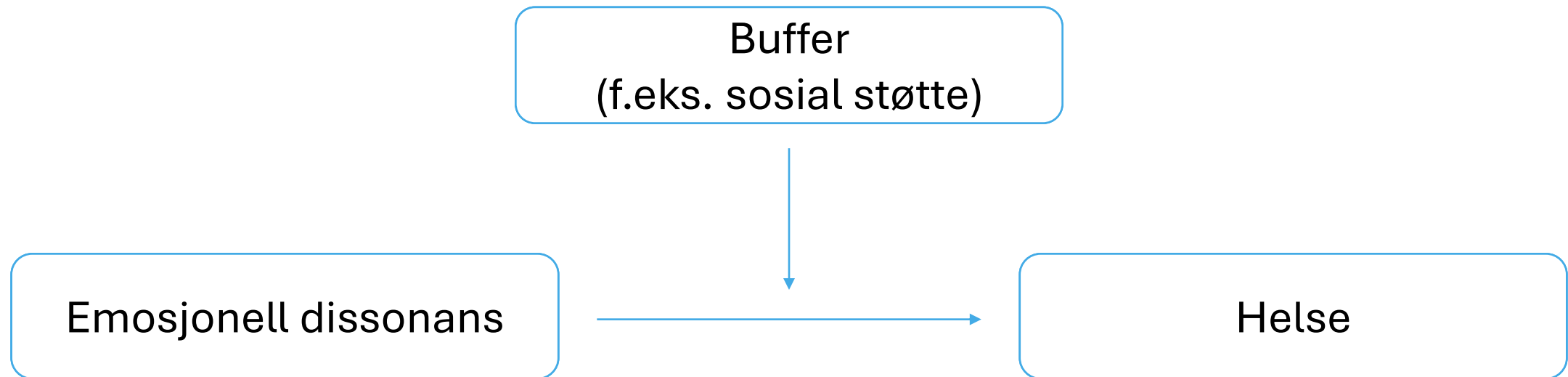
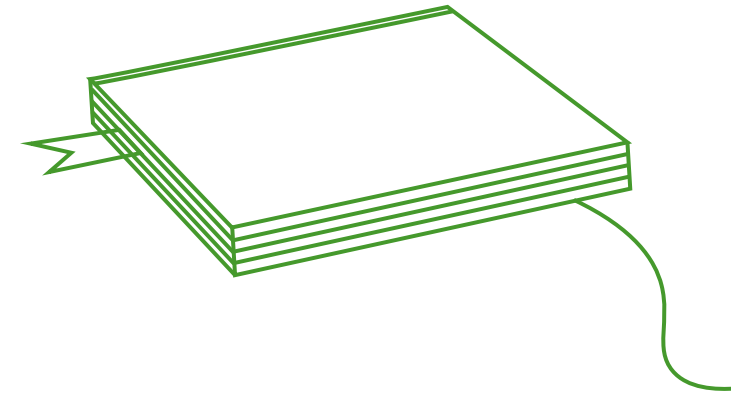
- Organisering av arbeidsoppgaver
 - Rotasjon
 - Tilrettelegging gjennom fargekodede arbeidsoppgaver (eksempel fra sykehjem)



Foto: Microsoft Stock Images

Hvordan redusere den negative effekten av emosjonell dissonans

- Buffer-hypotesen
- Modererende variabler



Hvordan redusere den negative effekten av emosjonell dissonans

- Vektlegging av menneskelige ressurser
- Sosial støtte
 - Kollegastøtte
 - Lederstøtte
- Mestringstro



Foto: Unsplash

Emosjonell dissonans og utbrenthet - effekten av sosial støtte

- Sosial støtte alene er ikke nødvendigvis løsningen
- Viktig å satse helhetlig på det forebyggende arbeidet



Foto: Pexels

Lederatferd påvirker utvikling av psykiske plager

- Lederstøtte
- Rettferdig ledelse
- Myndiggjørende ledelse

- Bedre score på lederatferd
→ mindre psykiske plager
som følge av dissonans



Foto: Unsplash

Lederatferd påvirker utvikling av psykiske plager

Lederstøtte

- Gir hjelp/støtte ved behov
- Villig til å lytte til deg
- Verdsetter arbeidsresultatene dine

Retttferdig ledelse

- Retttferdig fordeling av oppgaver
- Upartisk behandling av ansatte

Myndiggjørende ledelse

- Oppmuntret til å delta i viktige avgjørelser
- og til å si fra når man har en annen mening
- Hjelper deg å utvikle ferdighetene dine

Forebygging og håndtering

- Arbeidsmiljøet er unikt
- Alle nivåer av organisasjonen må involveres
- Felles forståelse av begrepet
- Identifisere de viktigste utfordringene på deres arbeidsplass, og finne ut hvor skoen trykker hos akkurat dere



Foto: Pexels

Et gratis verktøy for et bedre arbeidsmiljø

Alle vinner på å ha et godt arbeidsmiljø. Verktøyet er basert på forskning og tilpasset ulike bransjer slik at dere enkelt kan komme i gang med arbeidet.

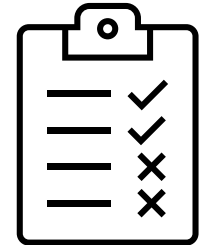
Kom i gang

[Les mer om verktøyet](#)



En Bra Dag På Jobb

Risikokartlegging av emosjonelle krav



- Levekårsundersøkelsen (SSB)
- I hvilken grad må du i arbeidet skjule negative følelser som for eksempel sinne, irritasjon, oppgitthet eller liknende overfor kunder, klienter eller andre som ikke er ansatt på din arbeidsplass?
- I hvilken grad må du i arbeidet forholde deg til sterke følelser som for eksempel sorg, sinne, fortvilelse, oppgitthet eller liknende hos kunder, klienter eller andre som ikke er ansatt på din arbeidsplass?

Oppsummering

- Håndtering av følelser er et jobbkrav
- Krever tilrettelegging på lik linje med andre jobbkrav
- Belyse situasjonene man står i og planlegge for håndtering

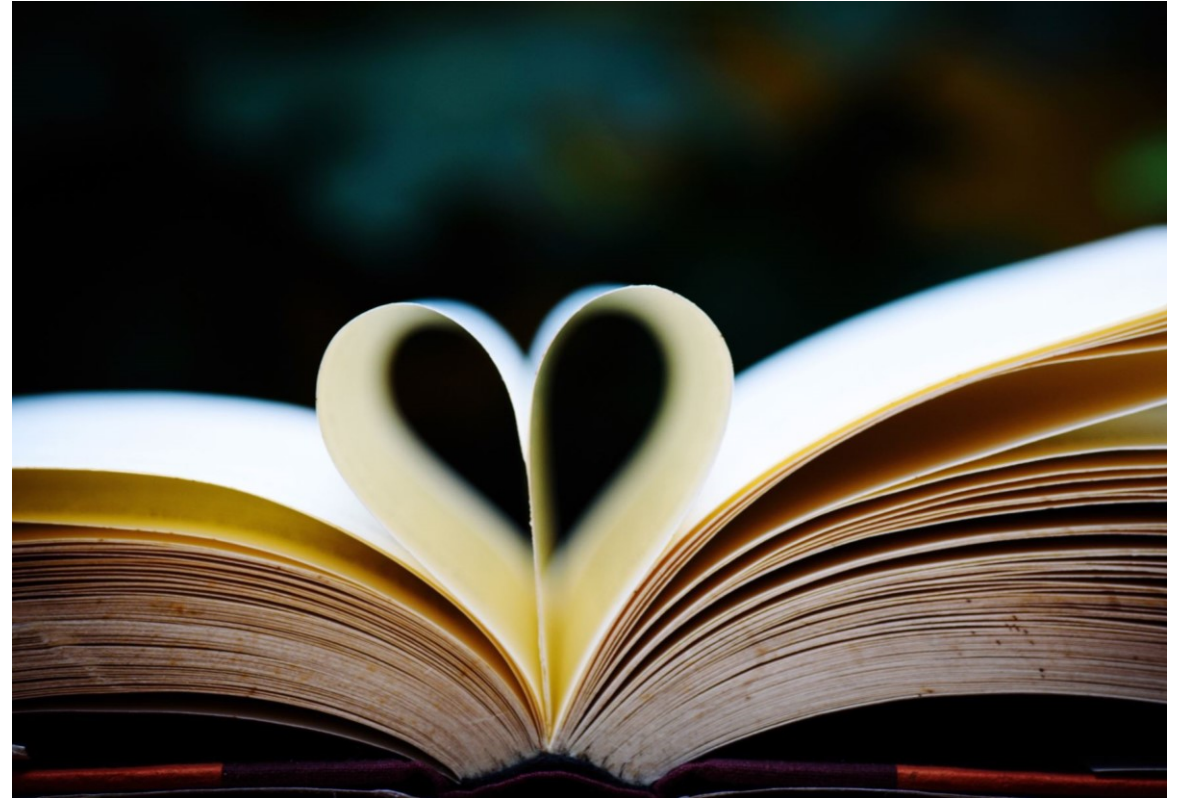


Foto: Microsoft Stock Images