

# **BBABAC Bacheloroppgave med forskningsmetode**

Emosjonelt arbeid i yrkesrollen som sosialarbeider  
En litteraturstudie



Universitetet  
i Stavanger

**Det samfunnsvitenskapelige fakultet**  
**Bachelor i barnevern**  
UIS mai 2021

**Kandidatnummer: 5054**  
**Antall ord i besvarelsen: 12111**

## 1. Innholdsfortegnelse

<b>1. Innholdsfortegnelse</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Innledning</b> .....	<b>2</b>
2.1. Begrunnelse for valg av tema .....	2
2.2. Formål med oppgaven og presentasjon av problemstilling .....	3
2.3. Begrepsavklaringer .....	4
2.4. Oppgavens videre oppbygning .....	5
<b>3. Teoretisk rammeverk</b> .....	<b>6</b>
3.1. Arlie Russell Hochschild .....	6
3.1.1. Følelsesregler .....	7
3.1.2. Surface acting og deep acting .....	8
3.2. Albert Bandura .....	9
3.2.1. Mestringstro .....	9
<b>4. Metode</b> .....	<b>12</b>
4.1. Valg av metode .....	12
4.2. Fordeler og ulemper ved litteraturstudie .....	12
4.3. Inklusjon- og eksklusjonskriterier .....	13
4.4. Datainnsamling .....	13
4.5. Analyse av datamaterialet.....	14
4.6. Kildekritikk og studiens troverdighet .....	15
<b>5. Presentasjon av datamaterialet</b> .....	<b>15</b>
<b>6. Diskusjon</b> .....	<b>21</b>
6.1. Ledelse.....	22
6.2. Emosjonell dissonans og sykefravær.....	24
6.3. Emosjonell håndtering og personlig kontroll .....	26
<b>7. Avslutning</b> .....	<b>29</b>
7.1 Implikasjoner til videre forskning .....	31
<b>8. Litteraturliste</b> .....	<b>32</b>

## 2. Innledning

### 2.1. Begrunnelse for valg av tema

Helse- og sosialarbeidere bruker dagene sine til å bistå og hjelpe brukere og pasienter for å dekke deres behov. Det vil ofte innebære at de må legge egne følelser til side og opptre profesjonelt, og etter de følelsesreglene arbeidsplassen krever. Med følelsesregler menes det organisasjonen eller arbeidsplassen sin måte å påvirke hvordan arbeidstakeren skal uttrykke følelsene sine på en måte som er passende (Hochschild, 2012, s. 50). Emosjonelt arbeid bringer glede og det kan på mange måter være givende å kunne hjelpe andre som står i en vanskelig posisjon (Indregard et al., 2017). I likhet med personer som søker profesjonell hjelp, er også de som utøver profesjonell hjelp utsatte og sårbare. Det er forventet at sosialarbeidere skal være ekteføyte, empatiske og være til stedet i øyeblikket. De skal utstråle varme og trygghet, selv når situasjonene er som verst. I følge Gunnarsdottir og Studsrød (2019) er «bruk av emosjoner i sosialfaglig arbeid er ikke bare sentralt, det kan være noe av det vanskeligste i arbeidet» (s. 95). Forskning viser at høye krav til hvilke følelser som kan og bør uttrykkes i arbeidet fører til at mange ansatte i helse- og sosialsektoren ofte kjenner på ubalanse mellom egne følelser og hva som er forventet av de i arbeidet, såkalt emosjonell dissonans (Indregard, Ulleberg, et al., 2018).

En studie utført av Indregard, Knardahl, et al., (2018) viser til at helse- og sosialarbeidere som ofte kjenner på emosjonell dissonans også rapporterer i større grad å kjenne på psykisk ubehag og utmattelse. Dette underbygges av en annen studie gjort i 2017 hvor helse- og sosialarbeidere oppgir å ha høyere emosjonelle krav i jobben enn andre yrkesarbeidere, i tillegg hadde de også høyere sykefravær (Indregard et al., 2017).

Å jobbe tett på andre mennesker som har en utfordrende hverdag vil kunne vekke følelser og reaksjoner i oss selv (Tjersland et al., 2013, s. 254). Vi kan bli påvirket på både godt og vondt. Det kan bringe oss glede og det kan også få oss til å kjenne på følelser som irritasjon, motløshet og usikkerhet. Når vi kjenner på alle de ulike følelsene som kan oppstå er det viktig å ha noen å snakke med, spesielt om de litt tyngre følelsene. Det er derfor betydningsfullt å ha et trygt arbeidsmiljø hvor du kan snakke med enten medarbeidere eller en veileder for å danne en forståelse over situasjonen og få bedre kontroll på følelsene sine (Tjersland et al., 2013, s. 254). Forskning fra 2018 viser til at de negative effektene av emosjonell dissonans og følelsesmessig utmattelse, dempes når organisasjonen og arbeidsgivere viser interesse i

sosialarbeideren sin helse og velvære (Indregard, Ulleberg, et al., 2018). Tema for denne oppgaven er derfor emosjonelt arbeid i helse- og sosialsektoren.

Denne oppgaven vil fokusere på helse- og sosialfaglig arbeid som helhet på grunnlag av at emosjonelt arbeid er en del av alle yrkene innenfor denne sektoren. I FO sitt yrkesetiske grunnlagsdokument beskrives helse- og sosialfaglig arbeid som «et samlebegrep for profesjonsutøvelsen til barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere» (Fellesorganisasjonen, 2019, s. 3). Hovedfokuset vil være ulike utfordringer og konsekvenser ved emosjonelt arbeid. Jeg vil se på hvilke konsekvenser emosjonelt arbeid kan ha for den enkelte arbeidstakeren, samtidig som jeg skal se på hvilke faktorer som er betydningsfullt for å ivareta sosialarbeideren i et yrke som kan være emosjonelt krevende. Oppgaven vil besvares gjennom en litteraturstudie der jeg undersøker påvirkningen emosjonelt arbeid kan ha på den enkelte sosialarbeideren. Temaet vil belyses ved å bruke relevante teorier og fagartikler.

Jeg ble i større grad observant på temaet gjennom undervisning. Det vekke med en gang stor interesse for meg ettersom det er noe jeg alltid har vært observant på, men har aldri hatt et fagbegrep til å knytte det opp mot. Undervisningen gjorde meg også bevisst på hvor viktig og relevant temaet er når en kommer ut i arbeid. Jeg ønsket i tillegg å skrive om emosjonelt arbeid på grunnlag av at jeg selv jobber innenfor psykisk helse- og rusomsorgen, noe som har vært emosjonelt givende, i tillegg til krevende. Av og til kan det føles litt ut som en berg- og dalbane med ulike følelser. Det er derfor viktig å vite hvordan en selv skal håndtere og mestre de ulike følelsene, samtidig som det er viktig med et trygt arbeidsmiljø å kunne støtte seg på.

## 2.2. Formål med oppgaven og presentasjon av problemstilling

Formålet med oppgaven er å sette et søkelys på den påvirkningen emosjonelt arbeid har på sosialarbeidere, og hvordan arbeidsplassen kan og bør ivareta de ansatte. Mitt ønske er å danne en større grad av bevissthet rundt arbeidstakeren, deres rolle og deres behov i forbindelse med utførelsen av deres arbeidsoppgaver. En sosialarbeider er forventet å handle etter organisasjonen sine følelsesregler, noe som kan føre til at personlige følelser legges til side. Vi må belyse betydningen rundt sosialarbeideren sin psykiske helse for å kunne forebygge eller hindre emosjonelle belastninger. Det er viktig å ivareta menneskene i hjelperollen, for at de igjen skal kunne ivareta personer som trenger hjelp. På grunnlag av dette har jeg kommet frem til følgende problemstilling:

*«Hvilke risiko- og beskyttelsesfaktorer kan påvirke sosialarbeideren i emosjonelt arbeid?»*

Jeg vil bruke følgende forskningsspørsmål for å besvare problemstillingen:

1. Hvilke metoder kan sosialarbeidere selv benytte seg av for å håndtere vanskelige følelser?
2. Hva bør organisasjonen gjøre for å støtte sosialarbeideren?

### 2.3. Begrepsavklaringer

Noen begreper kan være flertydige eller uklare. Nedenfor har jeg derfor gjort rede for noen begreper i problemstillingen og forskningsspørsmålene. Det er i tillegg gjort rede for andre begreper som er sentrale for oppgaven.

#### **Sosialarbeider**

«Sosialarbeider er en fellesbetegnelse på personer med ulik utdanningsbakgrunn som arbeider innen privat og offentlig sosial hjelpevirksomhet» (Store norske leksikon, 2018). Dagens sosialarbeidere er som oftest enten sosionomer eller barnevernspedagoger.

#### **Emosjonelt arbeid**

Emosjonelt arbeid er arbeid som krever at en fremkaller eller undertrykker følelser for å gjenskape de følelsene som gir den rette sinnstilstanden hos den andre (Hochschild, 2012, s. 20). For eksempel kan det være at en sosialarbeider må fremstå som rolig og kontrollert når hun egentlig er sint. Sosialarbeideren må bevare roen og opptre profesjonelt slik det er forventet av hun i rollen som en sosialarbeider.

#### **Risiko- og beskyttelsesfaktorer**

«Risikofaktorer er en fellesbetegnelse brukt om forhold som øker faren for at personer utvikler problemer. Tilsvarende brukes beskyttelsesfaktorer om forhold som demper risikoen for å utvikle problemer når risikofaktorer er til stede» (Regjeringen, 2015). Sosialarbeidere vil kunne oppleve negative konsekvenser i emosjonelt arbeid, og omgivelsene rundt sosialarbeideren vil kunne påvirke utfallet av konsekvensene. For eksempel om organisasjonen har god oppfølging på de ansatte vil dette kunne anses som en beskyttelsesfaktor, men dersom det er manglende oppfølging og interesse fra organisasjonen sin side vil det kunne anses som en risikofaktor.

#### **Emosjonell dissonans**

Emosjonell dissonans oppstår når det er en uoverensstemmelse mellom vår følelsesmessige tilstand og det som er forventet av oss i arbeidet (Gunnarsdottir & Studsrød., 2019, s. 99). Som sosialarbeider må man ofte regulere egne følelser og følelsesuttrykk for å møte brukeren

på deres følelser. For eksempel må sosialarbeideren fremstå glad og positiv i møte med en bruker som er i godt humør, når sosialarbeideren selv egentlig er frustrert og irritert.

### **Følelsesregler**

I boken sin, *The Managed Heart* viser Hochschild (2012) til to spørsmål som gir en god forståelse av hva følelsesregler er. Her skiller hun mellom «hva føler jeg?» og «hva bør jeg føle?» (s. 50). Ulike organisasjoner og arbeidsplasser forventer at arbeidstakeren skal handle og føle på en bestemt måte. De skal handle og føle på en måte som passer inn med organisasjonens normer og verdier. Følelsesregler er organisasjonen eller arbeidsplassen sin måte å påvirke hvordan arbeidstakeren skal uttrykke følelsene sine på en måte som er passende.

### **Mental nød**

Jeg har oversatt begrepet «mental distress» til mental nød. Mental nød er et begrep som oftest blir brukt innenfor psykisk helse. Begrepet beskriver negative følelser og opplevelser av en person sitt indre liv som kan anses som bekymringsfullt. Når en person kjenner på en form for mental nød vil det kunne skje en endring av atferd. Emosjonene vil bli påvirket på en negativ måte som igjen vil ha en negativ innvirkning på personen sitt forhold til andre rundt (Wikipedia, 2021).

### **Debrifing**

Debrifing er en samtale som foregår i grupper og ofte består av innsats- og helsepersonell for å diskutere en eller flere hendelser. Hensikten er å skape en trygg tilværelse hvor hendelsen kan diskuteres og bearbeides på en fornuftig og følelsesmessig måte. Debrifing har som mål å forebygge negative, psykiske konsekvenser som kan oppstå i ettertid hos ansatte (Malt, 2019).

## **2.4 Oppgavens videre oppbygning**

Bachelorutredelsen består av totalt syv kapitler. I kapittel tre tar jeg for meg to teorier som belyser problemstillingen om emosjonelt arbeid. Videre i kapittel fire presenteres valg av metode, fordeler og ulemper ved metoden, inklusjon- og eksklusjonskriterier, innsamling og analyse av datamaterialet, og til slutt kildekritikk og studiens troverdighet. I kapittel fem vil datamaterialet bli presentert gjennom en oversikstabell og korte sammendrag av artiklene. Artiklene fra datamaterialet er delt inn i temaer og vil diskutert i kapittel seks. Her blir artiklene drøftet i lys av teori og i henhold til problemstillingen og forskningsspørsmålene. Til slutt i kapittel syv er det en avslutning og jeg vil trekke tråder til videre forskning på området.

### 3. Teoretisk rammeverk

Denne studien tar for seg de emosjonelle aspektene i helse- og sosialfaglig arbeid. Den tar for seg sosialarbeiderens følelser og hvordan organisasjoner har forventninger til hvordan sosialarbeideren skal uttrykke disse følelsene. I denne delen av oppgaven skal jeg ta for meg Arlie Russell Hochschild (2012) sin emosjonsteori og Albert Bandura (1997) sin teori om mestringstro.

#### 3.1. Arlie Russell Hochschild

Begrepet *emosjonelt arbeid* ble for første gang presentert i boken *The Managed Heart* som er skrevet av Arlie R. Hochschild, og defineres som arbeid som krever at en frembringe eller undertrykker egne følelser for å kunne opprettholde det ytre ansiktet for å oppnå riktig sinnstilstand hos andre (Hochschild, 2012, s. 20). Sosialarbeidere kan i møte med brukere og pasienter oppleve negative følelser rettet mot de, og at andre projiserer egne vonde følelser over på sosialarbeideren. De kan også oppleve å høre historier som kan påvirke dem emosjonelt.

I boken studerer Hochschild (2012) flyvertinner og inkassatorer for å studere emosjonsregulering i arbeidslivet. Selv om hun har basert studiet sitt på disse to yrkesgruppene, så kan studien også anvendes til sosialarbeidere. Studien blir også hyppig referert til i nyere forskning på emosjonelt arbeid. Hochschild (2012) skiller mellom to typer emosjonelt arbeid; emosjonelt arbeid som fremkaller følelser, og emosjonelt arbeid som undertrykker følelser. Det var derfor også naturlig å studere flyvertinner og inkassatorer ettersom de fremstår som to motpoler. Flyvertinner skal bruke bestemte emosjonsuttrykk for å øke salg og statusen til flyselskapet. Dette gjør de ved å fremkalle positive følelser hos kundene ved å være vennlig og omsorgsfull. Inkassatorer vil derimot kunne bruke sinne og være mer uhøflige for å bevisst undertrykke statusen til kundene (s. 25). Ulike yrker har forskjellige forventninger for hvilke emosjoner som er akseptable å vise til kunder, pasienter og brukere. Dette gjør at arbeidstakeren kan risikere å måtte fremvise emosjoner som ikke samsvarer med hva en egentlig føler.

I denne oppgaven fokuseres det i stor grad på konsekvenser av emosjonelt arbeid for sosialarbeideren. I boken *The Managed Heart* understreker Hochschild (2012) at det også er en viktig funksjon ved emosjonelt arbeid, som er fokus på forventningene til rollen som sosialarbeider, og tilbudet brukeren har rett på (s. 21). Det vil for eksempel ikke være positivt om foreldre som skal ha sitt første møte med barnevernet blir møtt en barnevernspedagog som

verken smiler eller er spesielt imøtekomende, fordi hun har en dårlig dag selv. Det er altså viktig å kunne tilpasse seg forventningene til den rollen en befinner seg i, men det jeg ønsker å se videre på er når disse forventningene går utover sosialarbeideren sin helse. Videre skal jeg ta for meg det Hochschild (2012) beskriver som følelsesregler, for å så ta for meg prosessene hun kaller for *surface acting* og *deep acting*.

### 3.1.1. Følelsesregler

We feel. But what is a feeling? I would define feeling, like emotion, as a sense, like the sense of hearing or sight. In a general way, we experience it when bodily sensations are joined with what we see or imagine. Like the sense of hearing, emotion communicates information. It has, as Freud said of anxiety, a “signal function.” From feeling we discover our own viewpoint on the world (Hochschild, 2012, s. 10).

Arlie R. Hochschild understreker i sitatet over at vi danner vårt eget synspunkt på verden gjennom å føle. Videre definerer Hochschild (2012) følelsesregler som «det som styrer følelser, ved å etablere følelsen av rettmessighet eller forpliktelse som styrer følelsesmessige utvekslinger» (s. 50, egen oversettelse). I en yrkesfaglig kontekst vil følelsesregler ofte bli styrt av organisasjonens krav til hvordan arbeidstakerne skal opptre og uttrykker følelser. Organisasjonen og arbeidsplassen legger føringer og har forventninger for hva som er den korrekte måten å håndtere situasjoner på. Sosialarbeidere vil danne sitt eget synspunkt på situasjoner, og det vil oppstå ulike følelser, men følelsesreglene lagt av organisasjonen vil i enkelte tilfeller kunne hindre sosialarbeideren i å uttrykke disse følelsene. Dette viser til den andre formen for emosjonelt arbeid hvor arbeidstakeren må undertrykke egne følelser (Hochschild, 2012, s. 25).

Hochschild (2012) påpeker at emosjonelt arbeid kan utøves både i privatlivet, og i yrkesfaglig sammenheng. Når en utøver emosjonelt arbeid i privatlivet er det frivillig og en kan fjerne seg fra en situasjon når det er ønskelig, mens i jobbsammenheng beskriver hun at følelsene til arbeidstakeren blir en form for handelsvare. Hun beskriver et tydelig skille mellom de som yter hjelp, og de som mottar hjelp når det kommer til rettigheter til følelse og uttrykk (s. 66).

What was once a private act of emotion management is sold now as labor in public-contact jobs. What was once a privately negotiated rule of feeling or display is now set by the company’s Standard Practices Division. Emotional exchanges that were once idiosyncratic and escapable are now



standardized and unavoidable. Exchanges that were rare in private life become common in commercial life (Hochschild, 2012, s. 125).

Det blir videre påpekt at en kunde kan finne å påta seg retten til å være uhøflig og fiendtlig mot ansatte, mens ansatte har delvis gitt fra seg retten til å reagere på grunnlag av at de får betalt for arbeidsoppgaven de skal utføre (Hochschild, 2012, s. 125). I følge Hochschild (2012) trenger arbeidstakeren dermed metoder for å kunne håndtere og opprettholde de følelsesmessige kravene og følelsesreglene organisasjonen stiller. For å kunne følge følelsesreglene har Hochschild (2012) delt inn i to prosesser; *surface acting* og *deep acting*, som jeg skal gå videre inn på nå.

### 3.1.2. Surface acting og deep acting

Hochschild (2012) påstår at alle driver med skuespill til en viss grad og hun skiller mellom *surface acting* og *deep acting*. Hun bruker de to typene for skuespill for å videre beskrive hvordan ansatte håndterer følelsene sine for å imøtekomme kravene til arbeidsplassen (s. 36). *Surface acting* går ut på at en prøver å endre den ytre væremåten, og vil i stor grad gå ut på å kontrollere ens kroppslige og emosjonelle uttrykk for å tilpasse oss til situasjonen en står i (Hochschild, 2012, s. 36). Du vil enten kunne undertrykke, overdrive eller simulere følelser. *Surface acting* går ut på å late som en føler noe en egentlig ikke gjør. Du vil dermed lure den andre parten, uten at du selv prøver å føle de emosjonene du ønsker å utgi. Dette gjør man ofte for å opprettholde et profesjonelt utseende, og det kan være for å beskytte egne følelser. I følge Hochschild (2012) er du under *surface acting* fullt klar over hva du selv driver med (s. 36). Ved å endre følelsesuttrykk til å vise noe en ikke selv føler vil man kunne oppleve at ansiktsuttrykkene og kroppsholdningen man fremviser føles overfladisk og ikke som en del av deg, og det oppstår en følelse av emosjonell dissonans (Hochschild, 2012, s. 39). Som beskrevet tidligere oppstår emosjonell dissonans når det er en uoverensstemmelse mellom vår følelsesmessige tilstand og det som er forventet av oss i arbeidet (Gunnarsdóttir, 2016, s. 99).

I motsetning til *surface acting*, refererer begrepet *deep acting* til det kognitive mer enn det kroppslige. I *deep acting* arbeider man med å virkelig føle de emosjonene som er forventet å kjenne i en situasjon. Under *deep acting* lurer man seg selv på samme nivå som man lurer den andre parten. I forskningen til Hochschild (2012) beskrev informantene blant annet å undertrykke sinne og tvinge seg selv til å kose seg (s. 40). Ved å fremkalle, undertrykke eller endre emosjonene våre til vi selv tror på det vi fremviser, vil man fremstå som mer naturlig og

genuin. Dette kan samtidig som få oss til å glemme hva vi opprinnelig følte, og vi kan fremstå mer fremmed for oss selv (Hochschild, 2012, s. 36).

Emosjonelt arbeid gjennom *surface acting* og *deep acting* kan ha sine ulemper, på lik måte som det har sine fordeler. Hochschild (2012) beskriver tre mulige utfall for arbeidstakeren ved emosjonelt arbeid. Det *første* er at arbeidstakeren legger hele identiteten sin inn i arbeidet, og derfor risikerer helseskader, som utbrenthet. I det *andre* scenarioet klarer arbeidstakeren å skille jobb fra privatliv og vil dermed ha mindre risiko for utbrenthet. Arbeidstakeren vil på den andre siden kunne sitte igjen med dårlig samvittighet for å ikke ha lagt mer «sjel» i arbeidet og føle seg uoppriktig. I det *tredje* og siste scenarioet skiller arbeidstakeren jobb fra privatliv og vil ikke klandre seg selv. Personen vil se på jobben som noe positivt og finne mening i væremåten sin på jobb. Dette kan derimot på den negative siden virke til at arbeidstakeren blir mer kynisk (s. 126). I følge Hochschild (2012) vil de tre tilfellene nevnt over kunne forverres på grunnlag av arbeidstakeren sin manglende kontroll og innflytelse over egne arbeidsforhold. Hun mener dette vil ha to mulige utfall; arbeidstakeren vil enten legge for mye av sjelen sin inn i jobben og bli utbrent, eller danne negative følelser om jobben og ta avstand (s. 127).

## 3.2. Albert Bandura

### 3.2.1. Mestringstro

Som tidligere nevnt er mestringstro en persons tro på egen evne til å lykkes i en bestemt situasjon (Lopez-Garrido, 2020). Om en person har mestringstro til seg selv kan det bidra til mer motivasjon, bedre prestasjoner og bedre velvære (Lopez-Garrido, 2020). Personer med mestringstro stoler på seg selv og sine evner til å overkomme hindringer.

Efficacy beliefs operate as a key factor in a generative system of human competence. Hence, different people with similar skills, or the same person under different circumstances, may perform poorly, adequately, or extraordinarily, depending on fluctuations in their beliefs of personal efficacy (Bandura, 1997, s. 37).

Dersom personer med like evner, eller om samme person havner i samme situasjon to ganger, kan utfallet fortsatt være ulikt. Bandura (1997) mener at dette vil kunne variere ut ifra troen og tillitten en har til seg selv. For å fungere effektivt og riktig krever det at en har riktig sett med evner samtidig som en har mestringstro til seg selv. Personer med enorme talenter kan risikere å ikke få utnyttet talentet til det fulleste fordi de mangler troen på seg selv.

Mestringstro er ikke talentene eller evnene en har, men troen på hva en kan bruke evnene til i

ulike situasjoner (s. 37). Bandura (1997) har skrevet om fire viktige kilder til mestringstro; læring av tidligere erfaringer som er knyttet til prestasjon, læring gjennom å observere andre mestre noe, verbal positiv overbevisning og emosjonell spenning (s. 79). De fire kildene omfatter prosesser både på individnivå og kollektivt nivå.

I følge Bandura (1997) er læring av tidligere erfaringer som er knyttet til egen prestasjonsevne den mest innflytelsesrike kilden til mestringstro. Det gir tydelige indikatorer på hva som kreves for å mestre det situasjonen medbringer. God håndtering og mestring av situasjonen vil bidra til at personen får større tro på seg selv, og øker samtidig sannsynligheten til å mestre andre situasjoner. Feiling kan derimot være med på å svekke troen en har på seg selv, spesielt dersom følelsen av å feile kommer før noen form for mestringstro (s. 80). For å kunne bli bedre på noe, eller kunne takle situasjoner bedre må man være villig til å prøve og feile, for å så prøve igjen. Og da trenger man mestringstro. Som barnevernspedagog vil man ha flere møter med barn og foresatte, noe som kan være krevende ettersom man ikke alltid vet hva som kan forventes av den andre parten. En nyansatt barnevernspedagog kan dermed oppleve at de første møtene hun har ikke lever opp til forventning, og at hun ikke alltid vet hvordan hun skal reagere på hva den andre parten sier og uttrykker. Hvert møte barnevernspedagogen er i vil være en form for læring på hvordan hun best håndterer ulike situasjoner, og hun vil kunne oppleve en større grad av mestring etter hvert møte.

Den andre kilden til mestringstro er å lære gjennom å observere andre mestre noe. Det blir påpekt at man bør observere personer som er mest lik oss selv, og som har et sunt nivå av mestringstro til seg selv. Ved å observere andre som er lik oss selv og med mestringstro er det sannsynlig at deres mestringstro vil ha stor innvirkning på oss (Bandura, 1997, ss. 86-87). Som nyansatt innenfor en organisasjon vil man ofte ha en opplæringsperiode, og vil følge en annen ansatt gjennom et par arbeidsdager. Som barnevernspedagog vil man på denne måten få mulighet til å se hvordan den andre ansatte omhandler med brukere og takler ulike situasjoner. Vi vil dermed observere en i samme stilling som har mer erfaring. Dette er en veldig effektiv og lærerik prosess som er med på å danne en form for trygghet ettersom det ofte kan være nervepirrende å starte i en ny jobb.

Den tredje kilden til mestringstro er verbal overbevisning av andre. Ved å oppmuntre andre med positive ord og tilbakemeldinger både før og under en handling, vil det kunne øke mestringstroen deres og dermed også øke prestasjonen. Denne typen overbevisning vil ha en begrenset evne, men så lenge budskapet er realistisk vil det kunne gi en slik påvirkning at

personen legger inn enda mer innsats til å nå målet. Verbal overbevisning kan også komme i form av tilbakemeldinger etter en hendelse. Personen sin mestringstro vil kunne bli påvirket positivt, men også negativt, alt ut ifra tilbakemeldingene. Om tilbakemeldingene er at personen ikke håndterte situasjonen på en god nok måte kan det svekke personen sin tro til egen mestring (Bandura, 1997, s. 101). I en yrkesfaglig sammenheng vil det være viktig for lederen å gi de ansatte ros, samtidig som det skal være mulighet for konstruktive tilbakemeldinger. Dette vil gi de ansatte en følelse av mestring, samtidig som de vil ta til seg de konstruktive tilbakemeldingene og utvikle seg til det bedre. Det er viktig å ha en god balanse mellom ros og konstruktive tilbakemeldinger.

Den siste kilden som er med på å påvirke mestringstro, er hvordan man håndterer og kontrollerer emosjonelle spenninger som angst, stress og uro. Det er krevende å bevare egen mestringstro dersom man sliter med mentale påkjenninger. Mennesker har lettere for å undergrave egne evner på grunn av emosjonelle spenninger, og ikke føle at det er mulig å oppnå suksess (Bandura, 1997, ss. 106-107). Som sosialarbeider er det essensielt å finne metoder som gir kontroll over de psykiske anstrengelsene. *Surface acting* og *deep acting* er eksempler på slike metoder. Først når vi har kontroll på de emosjonelle spenningene vil man oppleve en høyere grad av mestringstro, og forbedre prestasjonene våre.

Personer som har en høy grad av mestringstro, har lettere for å takle vanskelige og demotiverende situasjoner. Som nevnt innledningsvis kan sosialarbeidere slite med stress, utmattelse og emosjonell dissonans som følge av høye følelsesmessige krav til jobben. Det vil derfor være hensiktsmessig for organisasjonen å fremme mestringstro hos de ansatte slik at de bedre kan mestre oppgavene på ansvarsområdet sitt (Bandura, 1997). Dette underbygges også av en amerikansk studiet som viser at høy mestringstro har en positiv sammenheng med det å ville fortsette i jobben som barnevernsarbeider (Ellet, 2009). Høy mestringstro hos ansatte kan føre til innsats og utholdenhet for å komme frem til de mest gunstige løsningene og resultatene i situasjoner som er krevende og frustrerende. Ellet (2009) mener at en viktig faktor for å øke barnevernspedagogens evne til å overkomme hindringer og stressende arbeidssituasjoner, var å styrke mestringstroen.

## 4. Metode

### 4.1. Valg av metode

Metode er fremgangsmåten en bruker for å besvare valgt problemstilling. Metoden for denne bachelorutredelsen er litteraturstudie. Litteraturstudie tillater meg å samle sammen og belyse forskning som allerede eksisterer på feltet om emosjonelt arbeid.

Helen Aveyard (2019) beskriver litteraturstudie som en tolkning av litteratur som er knyttet til et bestemt spørsmål, i denne sammenhengen vil dette være problemstillingen og forskningsspørsmålene for oppgaven (s. 21). Målet med oppgaven er derfor å søke etter, vurdere og analysere relevant litteratur for å best mulig besvare valgt problemstilling.

### 4.2. Fordeler og ulemper ved litteraturstudie

Litteraturstudie samler sammen og oppsummerer forskning som allerede finnes på et område. Litteraturstudie er altså viktig for at yrkesutøvere ikke skal bruke enormt med tid på å samle sammen og lese all forskning som er på et emne, hver for seg. Innen helse- og sosialfag er det spesielt viktig å ha informasjon samlet på ett sted slik at helse- og sosialarbeidere enkelt kan holde seg oppdatert, samtidig som de har nok tid til den praktiske delen av arbeidet (Aveyard, 2019, s. 23). Ved å danne et større datagrunnlag kan det gi økt og variert kunnskap, og være med på å danne et bredere kunnskapsgrunnlag for beslutninger som fattes (Aveyard, 2019, s. 25).

I en litteraturstudie systematiserer man allerede eksisterende kunnskap om et tema, og en vil dermed ikke skape ny kunnskap, noe som kan bli sett på som en ulempe. Til tross for at ingen ny kunnskap vil komme til overflaten, kan sammenstillingen av eksisterende forskning føre til ny innsikt og påpeke behov for mer kunnskap, i den hensikt at det kan være en ledende komponent inn i et nytt forskningsprosjekt (Støren, 2013, s. 17).

Resultatet av studien vil nødvendigvis variere ut ifra hva som er som er valgt som datamaterialet for oppgaven, og det er en risiko for at datamaterialet som er samlet inn bekrefter antakelsene våre og det vil derfor kunne bli lagt opp til en lite reflektert diskusjonsdel. En kan derimot være fleksibel når det kommer til valg av problemstilling og kan endre problemstilling underveis basert på hva en finner av datamaterialet.

Alle forskningsartikler gir rom til feiltolkning. Det er derfor lurt å anvende en metode for å kvalitetssikre egne tolkninger av artikkelen. I denne utredelsen har jeg valgt å bruke tematisk analyse av Braun og Clarke (2006) for å kvalitetssikre og hindre feiltolkninger.

En litteraturstudie vil egne seg best i felt det allerede finnes en del forskning på. Dersom det er begrenset med forskning på et område, vil man heller ta i bruk en annen metode enn litteraturstudie. Etter Arlie R. Hochschild først forsket på emosjonelt arbeid i 1983 har det kommet en del ny forskning på området, spesielt innen de siste årene, som vil være til fordel for min oppgave.

#### 4.3. Inklusjon- og eksklusjonskriterier

Søkene etter datamaterialet er gjennomført fra 29. januar 2021 frem til 20. april 2021. På starten av søkeprosessen foretok jeg enkle søk på google etter emosjonelt arbeid for å orientere meg mer på valgt tema. Jeg gikk deretter videre med mer avanserte søk på Oria og CINHAL. Alle søk som ble foretatt ble huket av at de skulle være fagfellevurderte tidsskrifter på norsk eller engelsk som ikke er eldre enn fem år. Artiklene måtte være forskning innenfor helse- og sosialsektoren og inneholde undersøkelser om emosjonelt arbeid og påvirkningen det har på den ansatte. Dette blir gjort for å danne en forbindelse mellom min problemstilling og tidligere forskning gjort på området (Dalland, 2012, s. 228). Enkelte artikler som virket relevante ved første øyekast viste seg å ha fokus på pasienter og brukere, og ble dermed ikke brukt i oppgaven.

#### 4.4. Datainnsamling

Søkene ble gjennomført ved å bruke ulike kombinasjoner av ordene: emotional labor/labour, Norway, child welfare og social work. Søkene ble også avgrenset innenfor ulike emner som: social work, emotions, emotional labor, public, environmental og occupational health.

Nedenfor i tabellen (Tabell 1) har jeg systematisert søkene som ga relevante treff og førte til artikler jeg har bestemt å anvende som datamateriale.

<b>Tabell 1</b>					
<b>Database</b>	<b>Søkeord</b>	<b>Treff før emneavgrensing</b>	<b>Emneavgrensing</b>	<b>Treff</b>	<b>Anvendte artikler</b>
Oria	("Emotional labor") OG ("social work") OG (Norway)	2205	Social work, emotions & emotional labour	13	1
Oria	("Emotional labour") OG ("social work") OG (Norway)	59	Public, environmental & occupational health og management	18	3
CINHAL	("Emotional labour/labor") OG (Norway) OG ("Child welfare")	1	Ingen avgrensing gjort	1	1

Jeg har også foretatt supplerende søk ved det Aveyard (2019) beskriver som *hand searching*, altså å gjennomgå relevante referanselister for å finne annen aktuell litteratur (s. 74). Dette ble gjort for å utvide datasamlingen min og var nødvendig ettersom jeg ikke hadde funnet alt av ønsket materialet gjennom valgte søkeord. Jeg er observant på at å ikke finne alt ønsket datamaterialet gjennom søkeordene mine, kan tyde på at søkeordene som er benyttet ikke i tilstrekkelig grad har fanget opp relevant litteratur, og at dette dermed kan være en indikator som kan svekke oppgaven min. Jeg tok derfor i bruk *hand searching* for å bedre tilfredsstille kravene jeg hadde til datamaterialet.

#### 4.5. Analyse av datamaterialet

I en litteraturstudie skal du kunne vise til forbindelser mellom tidligere forskning og egen problemstilling. Du skal kunne tolke de ulike studiene, se på likheter og forskjeller og kunne redegjøre for hvorfor studiene er relevant for egen problemstilling. Målet er å gi leseren ett nytt perspektiv på datamaterialet (Dalland, 2012, ss. 228-229). For å analysere datamaterialet har jeg brukt tematisk analyse av Braun og Clarke (2006). Tematisk analyse er en metode for å identifisere, analysere og finne tema og mønstre i ønsket datamaterialet. Denne analysemodellen gir mulighet for en fleksibel og grundig tilnærming for å analysere kvalitativ data (Braun & Clarke, 2006).

Den tematiske analysen består av seks steg. I det første steget gjorde jeg meg kjent med datamaterialet, leste det flere ganger og tok notater for å få en bedre forståelse av det som ble presentert i artiklene. I steg to så jeg etter synspunkt i artiklene som virket interessant å analysere videre. Steg tre gikk ut på å lete etter aktuelle temaer ut ifra de ulike aspektene jeg hadde funnet i steg en og to. Her valgte jeg å notere ned ved bruk av stikkord og tankekart. Når jeg hadde funnet de mest relevante temaene, og delt inn i overordnet tema og undertema gikk jeg videre til steg fire. Her gikk jeg gjennom temaene jeg hadde funnet med et mer kritisk blikk og så på om jeg måtte bytte noen temaer ned i undertema, og om undertemaene passet inn og hadde en sammenheng i det overordnede temaet. Jeg satt da igjen med en god oversikt over datamaterialet mitt og gikk videre til steg fem. Det femte steget gikk ut på å gi temaene mine navn og se til at det passet med det overordnede temaet for oppgaven. Her brukte jeg tid på å identifisere og begrunne hvilke temaer som var interessant for oppgaven, og hvorfor. Den sjette og siste trinnet i prosessen er å skrive rapporten om datamaterialet. Denne rapporten skal kunne illustrere artiklene og temaene på en oversiktlig måte og med gode argumenter for hvorfor det bidrar godt til resten av oppgaven (Braun & Clarke, 2006, ss.

87-93). Etter å ha analysert artiklene ved bruk av metoden til Braun og Clarke valgte jeg å systematisere artiklene ved å bruke en oversiktstabell (Tabell 1), for å så introdusere temaene i drøftingsdelen.

#### 4.6. Kildekritikk og studiens troverdighet

I følge Dalland (2012) er «kildekritikk å vurdere og karakterisere de kildene som benyttes» (s. 67). Det finnes ulike metoder for å vite om en kilde du bruker er legitim og ikke bare spekulasjoner. Når du anvender slike metoder er du kildekritisk. Du skal kunne vise leseren at du evner å ha et kritisk blick til kildene du har bestemt deg for å benytte. Dette gjøres ved å vise til hvilke kriterier som ble stilt i valg av kildematerialet, og hvilken relevans og gyldighet kilden har (Dalland, 2012, s. 72).

I denne oppgaven er det brukt fagfellevurderte artikler som er godkjent på nivå 1 og 2 i NSD sitt register over vitenskapelige tidsskrifter eller fra anerkjente databaser. En kriterie for artiklene har vært at de skal ha en IMRaD-struktur. IMRaD er en forkortelse for introduksjon, metode, resultat og diskusjon. Denne metoden er ofte brukt som en oppbygning av forskningsartikler og er med på å skape legitimitet (Dalland, 2012, s. 79).

Opgavens helhet bygger på forskningen til Arlie Hochschild (2012) om emosjonelt arbeid og Albert Bandura (1997) sin teori om mestingstro, men ved å bruke forskningsartikler fra de siste fem årene vil det styrke studien sin troverdighet, og bli mer legitim. Artiklene er valgt ut på grunnlag av deres relevans for oppgaven og er nødvendig litteratur for å belyse min problemstilling og emnene den inneholder.

### 5. Presentasjon av datamaterialet

Funnene blir presentert ved bruk av en oversiktstabell (Tabell 2) som inneholder navn og år, formål, respondenter, alder på respondentene, nøkkelord for artiklene og landet forskningen ble foretatt i. I følge Dalland (2012) er det sentralt at «data du har samlet inn skal presenteres saklig og foreløpig uten vurdering fra din side» (s. 229). Av den grunn er det gjort et kort sammendrag av resultatene og funnene til artiklene.



Tabell 2						
Navn og år	Formål	Metode	Respondenter	Alder	Nøkkelord	Land
Kamp & Dybbroe, 2016	Undersøke hvordan følelsesmessig arbeid utvikler seg i sammenheng med økende standardisering ved å studere teamarbeid.	Analyse basert på empiriske studier gjort over 2 år.  Kvalitativ metode gjennom ikke-deltakende og deltakende observasjon. Studerte 3 teamarbeid, og 5 saker.	Respondenter i 3 team fra psykiatrien.		Standardisering, tverrfaglig arbeid, psykiatri, emosjonelt arbeid og profesjonell identitet	Danmark
Gunnarsdottir, 2016	Undersøke hvordan mellomledere håndterer og reagerer på emosjonell dissonans og begrensninger i autonomi i en endringsprosess.	Gruppemøter, individuelle intervjuer og fokusgrupper.	Mellomledere i norsk barnevern: N = 14  4 = menn 10 = kvinner  Toppleder: N = 1	29-57 år	Autonomi, følelsesledelse, følelsesmessig dissonans, mellomledere, organisasjonsendring og velferdsyrker	Norge
Indregard, Knardahl & Nielsen, 2016	Undersøke sammenhengen mellom emosjonell dissonans og medisinsk sertifisert sykefravær blant ansatte som jobber med kunder. Sammenlikne funn med innvirkning av andre psykologiske og sosiale arbeidsfaktorer	Internett-spørreundersøkelse med en unik tilgangskode	N=7758  Kvinner= 59,7% Menn = 40,3%	Gjennomsnittsalder = 42,7 år	Fravær, ansattes helse, emosjonelt arbeid og psykososial arbeidsfaktor	Norge

Winter, Morrison, Cree, Ruch, Hadfield & Hallett, 2019	Fremheve at ledelse og uttrykk for sosialarbeiderens følelser er filtrert gjennom personlig, profesjonell og organisatorisk sammenheng ved bruk av Hochschild sitt analytiske rammeverk om emosjonelt arbeid.	Kvalitativ metode ved bruk av observasjon	Respondenter var sosialarbeidere, barn og deres familier.  82 familier, hvorav 126 var barn opp til 17 år  Omtrent 60 sosialarbeidere var involvert		Emosjonelt arbeid, Hochschild, barn, familier, sosialarbeid og møter.	England
Løvseth, 2016	Utforske om klientkonfidensialitet er en barriere for å takle emosjonelle arbeidskrav. Ser om det er forskjellige måter å håndtere emosjonelle krav på, og om det er variasjon i henhold til arbeidserfaring og nærhet til klienter.	Tverrsnittsundersøkelse	Respondenter er ansatte i norsk barnevern  N=142  Kvinner = 78,9% Menn = 21,1%	10% > 29 år, 32% mellom 30-39 år, 21% mellom 40-45 år, 37% < 50 år	Barnevern, mestring, konfidensialitet, helse, Norge og stress	Norge
Indregard, Knardahl & Nielsen	Undersøke den modererende effekten av generalisert selveffektivt på forbindelsen mellom følelsesmessig dissonans, ansattes helse og registerbasert sykefravær	Spørreundersøkelser	Respondentene er helse- og sosialarbeidere i Norge  N=937  Kvinner = 91,1% Menn = 8,9%	Gjennomsnittsalder = 44.1 år	Emosjonell dissonans, mental helse og sykefravær	Norge
Indregard, Ulleberg, Knardahl & Nielsen	Undersøke om emosjonell dissonans har en indirekte tilknytning til sykefravær gjennom utmattelse.	Nettbasert undersøkelse	Respondenter er ansatte som jobber med klienter og har en kobling til emosjonell dissonans N= 10,781 Kvinner = 59,7% Menn = 40,3%	Gjennomsnittsalder = 42,7 år	Emosjonell dissonans, utmattelse og sykefravær	Norge

### **Sammendrag:**

Struggles of Professionalism and Emotional Labour in Standardized Mental Health Care av Annette Kamp og Betina Dybbroe (Kamp & Dybbroe, 2016).

Sammendrag: I undersøkelsen gjort av fagpersoner i psykiatrien som jobber i team for å sette diagnoser, kommer det frem at saker som er mer omfattende ofte skaper mer diskusjon og konflikter i arbeidsgruppen. Det faktum at teamet bestod av fagpersoner med ulik yrkesbakgrunn, var en viktig faktor her, ettersom noen fagpersoner vektlegger deres område som viktigere enn andres. Det har blitt et økende fokus på diagnoser som er med på å nedgrave konstruktive vurderinger som ikke kan bli målt gjennom tall og score. Dette fører etterhvert til at det emosjonelle arbeidet blir stadig mindre synlig.

Autonomy and Emotion Management. Middle managers in welfare professions during radical organizational change av Hulda Mjöll Gunnarsdóttir (Gunnarsdóttir, 2016).

Sammendrag: Det argumenteres for at mellomledere i velferdsyrker som barnevernet fremgår som meglere under en endringsprosess. Prosessen de befinner seg i gjør at de må balansere lojalitet fra ulike sider, mens de opplever begrensninger i autonomien, både individuelt og som leder. Dette fører til at de må håndtere krav som strider imot hverandre, følelse av utilstrekkelighet og ensomhet. Funnene indikerer at mellomlederne bruker følelsesstyring for å opprettholde autonomi i sin rolle. Dette gjør de ved å bruke tre strategier som involverer følelsesarbeid, emosjonelt arbeid og emosjonell balansering. Dette var å «logge på», «logge inn» og «logge av». Ved å logge på så erkjenner du endringsprosessen og gjør det du kan for å oppnå best mulig resultat. Her lyktes mellomledere å gjøre arbeidet mens de bevarte autonomien sin, og det viste seg å redusere følelsen av emosjonell dissonans. Følelsesarbeid og emosjonelt arbeid ble brukt som strategier i prosessen. Ved å logge inn vil man ta til seg den emosjonelle virkningen som endringsprosessen har. Mellomlederen vil ta til seg alle frustrasjonene fra de andre ansatte og ville da forstå fra å danne en felles mestringstro ettersom de så på følelsesarbeid som noe negativt. Mellomledere ville i denne prosessen kjenne på følelsesmessig utmattelse på grunn av emosjonell dissonans over en lengre periode. Den siste prosessen omhandler å logge av, hvor de ville gi minimum fokus til prosessen og dens følelsesmessige innvirkning. Her forventet

mellomlederne at resten av de ansatte kun skulle fokusere på arbeidsoppgavene sine og ville begrense innsatsen for emosjonell arbeidskraft. Mellomledere viser seg å utføre strategiene på forskjellige måter. Ut ifra studiens funn er det fem forhold som er viktig i følelsesstyringen;

1. Å ha muligheten til å forberede seg før de leverer en endringsmelding.
2. Tilgang til å delta og aksept for å uttrykke følelsesmessige responser og profesjonelle bekymringer mot endringen.
3. Å ha et støttesystem der de kan diskutere utfordringer knyttet til oppgavens ytelse og utfordringer forårsaket av endringsprosessen.
4. Friheten til å velge når du skal bruke emosjonelt arbeid ut av respekt, eller emosjonelt arbeid for å motivere, i samspill med de ansatte.
5. Evnen til å få økt kontroll på følelsesstyring gjennom å «logge på» og å bidra til en best mulig prosess for alle deler av organisasjonen.

Emotional dissonance and sickness absence: a prospective study of employees working with clients av Anne-Marthe Rustad Indregard, Stein Knardahl og Morten Birkeland Nielsen (Indregard et al., 2017).

Sammendrag: Hovedfunnet av studiet var at emosjonell dissonans var en risikofaktor til å predikere medisinsk sertifisert sykefravær. Studien viser at arbeidstakere som rapporterer at de jevnt over opplever emosjonell dissonans på jobb har en høyere risiko for sykefravær. Det skal nevnes at for de fleste som deltok i studien var ikke emosjonell dissonans hovedgrunnen til sykemelding, men heller en vedvarende faktor. Studien fant at rollekonflikt var en risikofaktor for sykefravær, og kontroll over intensiteten av arbeidet og beslutningstaking var beskyttelsesfaktorer.

Emotional Labour in Social Workers' Encounters with Children and Their Families av Karen Winter, Fiona Morrison, Vivienne Cree, Gillian Ruch, Mark Hadfield og Sophie Hallett (Winter, et al., 2019).

Sammendrag: Artikkelen tar utgangspunkt i Arlie R. Hochschild sin forskning på området om emosjonelt arbeid. Artikkelen tar for seg hva som er forventet av en sosialarbeider når det gjelder emosjonelt arbeid og følelsesregler. De viser til flere eksempler som skiller mellom organisasjonens forventninger til en sosialarbeider, og sosialarbeiderens egne følelser. Videre vises det til et eksempel om hvordan

sosialarbeidere håndterer emosjonene sine, spesifikt da hvor sosialarbeideren forteller en far at barnet skal bli plassert i fosterhjem. Sosialarbeideren håndterer situasjonen ved bruk av *deep acting* og ved å vite når en kan engasjere seg i og når man på trekke seg ut av en situasjon. Bruk av humor og fokus på egenomsorg viste seg å være teknikker som blir brukt av sosialarbeidere for å håndtere følelsene sine.

The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demands av Lise Tevik Løvseth (Løvseth, 2017).

Sammendrag: Resultatene viser at klientkonfidensialitet kan forstyrre barnevernsarbeiderne sitt personlige støttesystem. Studien viser at den viktigste kilden til emosjonell støtte når det gjaldt utfordringer i jobbsammenheng var partnere, og familie og venner. De med minst erfaringer rapporterte hyppigere bruk av emosjonell støtte av overordnede, partnere, familie og nære venner, og søker generelt mer emosjonell støtte. Blant de som rapporterte om høy eksponering for klienter, var taushetsplikten forbundet med en reduksjon i emosjonell støtte.

Emotional Dissonance, Mental Health Complaints, and Sickness Absence Among Health- and Social Workers. The Moderating Role of Self-Efficacy av Anne-Marthe R. Indregard, Stein Knardahl og Morten B. Nielsen (Indregard, Knardahl, et al., 2018).

Sammendrag: 86% av ansatte som deltok i studien rapporterte at de har direkte kontakt veldig ofte eller alltid gjennom en arbeidsdag. De rapporterte å bruke i gjennomsnitt 4-6 timer hver dag i direkte kontakt med brukere eller pasienter. 49.5% hadde minst en dag sykefravær innen året hvor studien foregikk. Studien viser at de som i større grad opplever emosjonell dissonans, vil også oppleve negative konsekvenser som mental nød og utmattelse, og ville ha økt risiko for sykefravær. Videre viser studien at utmattelse var i større grad assosiert med emosjonell dissonans, enn det mental nød var. De ansatte som i stor grad var mestringstro rapporterte å i liten grad kjenne på utmattelse og mental nød. Dette viser at ansatte som mestrer å kontrollere følelsene sine opplever mindre negative effekter ved emosjonell dissonans. Studien viser til at det er viktig at organisasjonene og arbeidsplassene gjør arbeidsgivere klar over de potensielt skadelige effektene ved emosjonell dissonans, og at arbeidsgivere bør være mer observante til de ansatte med lav mestringstro.

Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working With Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy av Anne-Marthe R. Indregard, Pål Ulleberg, Stein Knardahl og Morten B. Nielsen (Indregard, Ulleberg, et al., 2018).

Sammendrag: Funnene viser en sammenheng mellom sykefravær og det å oppleve emosjonell dissonans på jobben. Å uttrykke følelser som ikke er genuine krever psykisk innsats og kan tømme de fysiske og emosjonelle ressursene til de ansatte. Studien viser at fravær fra jobben kan være en strategi for å hindre mer ressurstap dersom den ansatte ikke har flere ressurser tilgjengelig. Ledelse av de menneskelige ressursene viste seg å være betydningsfullt for å moderere forholdet mellom emosjonell dissonans og utmattelse. Den indirekte effekten emosjonell dissonans har på sykefravær ved utmattelse avhenger av ledelsen sin interesse for de ansatte. Hvis ledelsen viste interesse kunne det dempe kjenslene av emosjonell dissonans og utmattelse hos arbeidstakeren.

## 6. Diskusjon

I dette kapittelet skal jeg drøfte informasjonen fra datamaterialet som ble presentert i kapittel tre. Jeg vil bruke det teoretiske rammeverket for oppgaven som jeg tok for meg i kapittel to for å drøfte datamaterialet. Diskusjonen vil ta utgangspunkt i studiens problemstilling;

«Hvilke risiko- og beskyttelsesfaktorer kan påvirke sosialarbeideren i emosjonelt arbeid?»

Det vil også bli diskutert ut ifra forskningsspørsmålene;

1. Hvilke metoder kan sosialarbeidere selv benytte seg av for å håndtere vanskelige følelser?
2. Hva bør organisasjonen gjøre for å støtte sosialarbeideren?

Diskusjonsdelen struktureres etter de ulike temaene jeg fikk kartlagt ved bruk av den tematiske analysen til Braun og Clarke (2006). Disse temaene er *ledelse*, *emosjonell dissonans og sykefravær* og *emosjonell håndtering og personlig kontroll*. Jeg vil ikke ta for meg alle artiklene under hvert tema ettersom at noen vil være mer relevant for ett tema enn andre.

### 6.1. Ledelse

Gunnarsdóttir (2016) undersøkte mellomledere i barnevernet når de står i en endringsprosess. I artikkelen beskriver hun mellomledelse som en posisjon mellom operasjonsskjernen og toppunktet. Mellomledere vil både være styrere, samtidig som de blir styrt. I lederrollen vises det til en sammenheng mellom grad av følt legitimitet og friheten til å uttrykke egne følelser. Mellomledere vil også kunne føle på en begrenset støtte fra øvre ledelse når det gjelder emosjonelt arbeid i en endringsprosess. Dette kan føre til at mellomlederne opplever en begrensning i deres autonomi og en opplevelse av emosjonell dissonans. Det understrekes dermed at følelsesstyring kan være med på å dempe disse opplevelsene. Dette gjøres ved at de enten «logger på», «logger inn» eller «logger av» arbeidet. (Gunnarsdóttir, 2016). I undersøkelsen viste det seg at lojaliteten til ledelsen ofte ble svekket i en endringsprosess. Ved begrenset lojalitet og en følelse av motstand fra de ansatte ville mellomlederne oppleve emosjonell dissonans. De må derfor ty til de ulike prosessene som er nevnt i sammendraget, for å håndtere opplevelsen av emosjonell dissonans, samtidig som de kan opprettholde et profesjonelt utseende (Gunnarsdóttir, 2016).

Ledelsen kan først og fremst bli sett på som de menneskene som har ansvar for avgjørelser i organisasjonen, men ledelsen skal også veilede og skape mening rundt et felles mål for organisasjonen (Sagberg, 2021). Som vi så gjennom artikkelen til Gunnarsdóttir (2016) kan det være krevende for lederen å danne en balanse mellom lojalitet til organisasjonen og lojalitet til de ansatte på arbeidsplassen. Det er forventet at de skal ta gode beslutninger på vegne av organisasjonen, samtidig som de skal bidra til å ivareta de ansatte sin velvære, og å respektere deres synspunkt og meninger.

Artikkelen til Gunnarsdóttir (2016) viser til at mellomledere i en endringsprosess kan oppleve følelse av utilstrekkelighet og ensomhet. Resultatene kan også tolkes dit hen at det er positivt å ha mellomledere, ettersom de også står i en posisjon hvor de blir veiledet av andre og har vist seg å kjenne på flere av de samme følelsene som sosialarbeidere opplever. Den første og mest innflytelsesrike kilden til mestringstro er ifølge Bandura (1997) å lære av tidligere erfaringer (s.79). Når mellomledere befinner seg i en endringsprosess og selv blir styrt av overordnede, vil de kunne danne egne meninger og erfaringer om hvordan det er å bli styrt av andre. Uansett om mellomledelsen har hatt positive eller negative erfaringer ved å bli styrt av overordnede, vil de kunne reflektere over situasjonen og påføre det de har lært over til egen lederstil. Dette kan det være en indikator på at de vil ha en annen tilnærming til emosjonelt

arbeid på arbeidsplassen, enn det en leder som styrer alt selv ville hatt. En reflektert og engasjert leder vil kunne være en beskyttelsesfaktor for resten av de ansatte ved å legge føringer til hvordan situasjoner skal bli håndtert, og hva følelsesreglene på arbeidsplassen skal være (Hochschild, 2012, s.50). Ved å være mottakelig til de andre ansatte sine følelser og vise forståelse, samtidig som man forklarer ut fra sitt eget ståsted, vil det kunne hjelpe de ansatte å få en større forståelse for beslutningstakinger. En felles forståelse for hverandres synspunkt kan igjen være med på å danne en gjensidig respekt, og øke lojaliteten til hverandre.

Løvseth viser til et annet perspektiv om hva ledelsen må håndtere på jobb, et perspektiv som tar for seg konsekvensen av taushetsplikt (Løvseth, 2017). Taushetsplikt er opprinnelig til å beskytte pasienter og brukere, men studien til Løvseth (2017) viser at taushetsplikten setter restriksjoner på de ansatte når det gjelder egne følelser. Dette resulterer ofte i at ansatte søker støtte fra overordnede. Hochschild (2012) skiller mellom emosjonelt arbeid i form av enten å undertrykke eller fremkalle følelser, og alt etter hva som er følelsesreglene til organisasjonen (s. 25). Det er derfor viktig at ledelsen tar initiativ og legger føringer for at arbeidsplassen skal være et trygt sted, hvor alle har noen å snakke med dersom det trengs. Ledelsen bør være en av de viktigste beskyttelsesfaktorene for resten av de ansatte ettersom interesse fra ledelsen demper negative følelser ved arbeidet (Indregard, Ulleberg, et al., 2018). Det kan derimot også argumenteres for at ledelsen kan bli en risikofaktor. Dersom organisasjonen og ledelsen ikke har et system for å håndtere de emosjonelle aspektene ved arbeidet, kan dette føre til at ledelsen vil kjenne på en form for følelsesmessig utmattelse, som igjen kan påvirke og ha negative konsekvenser på resten av de ansatte (Gunnarsdóttir, 2016).

Studiene gjort av Indregard, Knardahl, et al., (2018) og Indregard, Ulleberg et al., (2018) viser også til sammenhengen mellom ansatte sin mestringstro og ledelsen sin interesse for de ansatte. I sin studie finner Indregard, Knardahl, et al., (2018) at ansatte med en større grad av mestringstro vil ha mindre opplevelser av emosjonell dissonans og vil trenge mindre støtte fra ledelsen. De med en mindre grad av mestringstro vil derimot søke etter mer emosjonell støtte og det er viktig at ledelsen tar initiativ for å imøtekomme de ansatte. Dette kan ses i sammenheng med Løvseth (2017) sin studie hvor ansatte med mindre erfaring i større grad søkte emosjonell støtte hos overordnede. Sosialarbeidere med mer erfaring vil ha hatt bedre tid til å opparbeide seg mestringstro enn de med mindre erfaring. Det kan tenkes at de med mer erfaring vil i større grad ha gjennomgått ulike situasjoner og utfordringer på jobb, og vil dermed hatt tid til å opparbeide seg metoder for å håndtere emosjonelt arbeid. Det vil være



naturlig for de med mindre erfaring å ha dårligere mestringstro ettersom at det tar tid å finne sin tilhørighet og bli trygg på et nytt sted, og det vil være relevant med emosjonell støtte i form av verbal overbevisning fra andre kollegaer. Det er viktig at kollegaer og ledelsen gir ros og tilbakemeldinger dersom en nyansatt sosialarbeider gjør jobben godt og takler utfordringer på en profesjonell måte (Bandura, 1997, s.101). Dette vil bygge opp selvtilliten til sosialarbeideren og hun vil i større grad oppleve mestringstro, som igjen kan påvirke i hvilken grad hun trenger emosjonell støtte i fremtiden.

Begge studiene av Indregard, Knardahl et al., (2018) og Indregard, Ulleberg, et al., (2018) viser til at ledelsen kan ha en positiv innvirkning på de ansatte og deres mestringstro, men det vektlegges også at ledelsen bør være observant på de potensielt skadelige effektene ved emosjonell dissonans (Indregard, Knardahl, et al., 2018). Jeg tolker det slik at dersom ledelsen ikke imøtekommer de ansatte kan det anses som en risikofaktor og kan være med på å forsterke de negative følelsene som opplevelse av emosjonell dissonans, utmattelse og stress. Dette underbygges av studien til Indregard, Knardahl, et al., (2018) som viser at dersom ledelsen ikke uttrykker interesse og er observant på de ansatte med lav mestringstro, vil problemene og utfordringene muligens bare bli verre, og kunne resultere i sykefravær. Det vil være viktig for arbeidsplassen å ha fokus på de ansatte sin mestringstro, da det vil komme alle til nytte. Spesielt effektivt kan det være å holde fokus på de fire kildene til mestringstro (Bandura, 1997, s. 79). Dette kan for eksempel gjøres ved å ha ukentlige debriefing møter for å danne et felles synspunkt på hva de andre føler og diskutere videre mål for å gjøre arbeidsplassen et bedre sted for alle.

## 6.2. Emosjonell dissonans og sykefravær

Artiklene som er skrevet av Indregard et al., (2017), Indregard, Knardahl, et al., (2018), og Indregard, Ulleberg, et al., (2018) tar for seg påvirkningen og konsekvenser av å oppleve emosjonell dissonans på jobb. Artikkelen til Indregard et al., (2017) og Indregard, Ulleberg, et al., (2018) tar begge for seg sammenhengen mellom emosjonell dissonans og sykefravær, mens artikkelen til Indregard, Knardahl et al., (2018) viser til hvordan emosjonell dissonans gir økt risiko for sykefravær med fokus på mental nød og utmattelse som utløsende faktorer. Alle de tre artiklene ser på emosjonell dissonans som en risikofaktor for videre negative konsekvenser på sosialarbeideren, og viser at opplevelsen av emosjonell dissonans gir en økt risiko for sykefravær.

På den ene siden tenker vi ofte på sykefravær som noe negativt og det er muligens en del stigma rundt det, men i den sistnevnte artikkelen blir sykefravær også sett på som en form for mestringsstrategi, altså en beskyttelsesfaktor. I følge Hochschilds (2012) teori vil opplevelse av emosjonell dissonans over en lengre periode kunne føre til utmattelse. Når sosialarbeideren har opplevd emosjonell dissonans i form av *surface acting* og *deep acting* over en lenger periode, vil sosialarbeideren til slutt ha brukt opp alle ressursene sine og bli utmattet (Indregard, Ulleberg, et al., 2018). Dette samsvarer også med det første utfallet til Hochschild (2012) om hvordan emosjonelt arbeid kan påvirke arbeidstakeren. Sosialarbeideren kan investere for mye av seg selv i arbeidet og ende opp med å bli utbrent (s.126). Fravær fra jobben kan derfor betraktes som en ressurs og beskyttelsesfaktor når alle andre ressurser til sosialarbeidere er gått tapt (Indregard, Ulleberg, et al., 2018). Ved sykefravær får sosialarbeideren en mulighet til å prosessere hendelser og kunne danne nye egenskaper for å bedre takle de emosjonelt krevende aspektene ved arbeidet. Det bør derimot nevnes at det er mer ønskelig at organisasjonen og arbeidsplassen finner metoder og rutiner for å forhindre at deres ansatte blir utsatt for helseplager, og ender opp med å sykemelde seg.

Hochschild (2012) påpeker videre at de ulike utfallene av emosjonelt arbeid kan forverres ved at arbeidstakeren har manglende kontroll og innflytelse over egne arbeidsforhold (s. 127). Dette samsvarer godt med funnene til Indregard et al., (2017) som viser til at kontroll over intensiteten av arbeidet og beslutningstaking er beskyttende faktorer for å hindre emosjonell dissonans og sykefravær. I studien til Indregard, Knardahl, et al., (2018) vises det dermed til mestringstro som beskyttende faktorer, og påpeker viktigheten av at ledelsen gir mer oppmerksomhet til de med lav mestringstro. Dette er overensstemmende med resultatene funnet i artikkelen til Indregard, Ulleberg, et al., (2018) hvor ledelsen sin interesse for de ansatte kan være med på å dempe opplevelse av emosjonell dissonans og utmattelse.

Gjennom forskningen til Hochschild (2012) og artiklene til Indregard et al., (2017), Indregard, Knardahl, et al., (2018) og Indregard, Ulleberg, et al., (2018) kan vi se en tydelig sammenheng mellom ledelsen sin interesse for de ansatte, og ansatte sin mestringstro til seg selv. Det er viktig at ledelsen er en konsekvent og motiverende faktor for de ansatte. Det kommer i tillegg frem under dette temaet at sosialarbeidere i mindre grad opplever emosjonelle konsekvenser når de har større frihet til å håndtere egne arbeidsforhold (Indregard et al., 2017). Dette skal diskuteres mer i neste tema, og jeg går av den grunn ikke videre inn på det her.

De tre artikkelene som er henvist til under dette temaet samsvarer i stor grad med hverandre og har stort sett de samme formeningene. Dette kan være en konsekvens av at det er de samme forfatterene som har skrevet alle artikkelene og har et ønske om å utdype sitt tidligere arbeid. Når det er nevnt ser vi gjennom de tre artikkelene at emosjonell dissonans har en sammenheng med både sykefravær og andre negative konsekvenser som utmattelse og mental nød. Artikkelene har dessuten emosjonell dissonans og sykefravær som hovedtemaer, men de har imidlertid valgt å fokusere på ulike tilnærminger og sammenhenger i hver av artikkelene. Det faktum at emosjonell dissonans og sykefravær har koblinger gjennom ulike sammenhenger understreker betydningen og viktigheten av å måtte forske på dette videre og finne mulige endringer i systemet.

### 6.3. Emosjonell håndtering og personlig kontroll

Det siste temaet som ble identifisert i datamaterialet var emosjonell håndtering og personlig kontroll. Jeg vil se på hvordan sosialarbeideren håndterer negative påkjenninger på jobb. Emosjonell håndtering retter seg her mot hvilke metoder sosialarbeideren tar i bruk for å bedre takle emosjonelt arbeid, og personlig kontroll omhandler i hvilken grad sosialarbeideren har den friheten de ønsker når det gjelder jobbrelatert ansvar, som for eksempel beslutningstaking. Målet og ønsket med drøftingen av dette temaet er å belyse strategier for hvordan sosialarbeideren selv kan hindre at de negative følelsene overskygger de positive. Denne delen av drøftingen vil i tillegg vise til hvordan organisasjonen kan hjelpe resten av de ansatte ved å gi dem mer selvstendighet i arbeidet.

Artikkelen skrevet av Kamp og Dybbroe (2016) beskriver emosjonelt arbeid i psykiatrien som stadig mer usynliggjort, selv om emosjonelt arbeid generelt er økende. De påpeker at standardisering er med på å påvirke emosjonelt arbeid til å bli mer usynlig. Emosjonelt arbeid blir beskrevet som en udefinert arbeidsprosess som ikke anses som nødvendig for å oppnå resultatene de er ute etter, ettersom kvantitative tester ofte gir det resultatet som er ønsket. Uenighetene har i studien til Kamp og Dybbroe (2016) vist seg å oppstå mellom kollegaer som har forskjellig fagbakgrunn, hvor de ansatte som måler resultater gjennom kvantitative tester ofte betrakter sitt arbeid som mer nøyaktig og riktig, enn de emosjonelle aspektene ved arbeidet. Det påpekes derimot at emosjonell arbeidskraft er nødvendig for å kartlegge nettverket rundt barnet. Studien viser videre at progresjonen i arbeidsprosessen og saken sitt videre utfall i stor grad avhenger av fagpersonen sine evner til å håndtere emosjonelt arbeid, ikke bare til barnet, men også foreldrene og seg selv (Kamp & Dybbroe, 2016). Når ens

kollegaer ytrer at deres del av jobben er viktigere, kan det bidra til å svekke den andre personen sin tro til egen mestring, og eventuelt senke progresjonen i saken (Bandura, 1997, s. 101). Det viser seg dermed å være mer lønnsomt for hele prosessen at de ansatte finner en metode å samarbeide på, og støtter hverandres arbeid.

Videre i artikkelen til Kamp og Dybbroe (2016) kommer det frem at det kan bli krevende for ansatte å arbeide på en arbeidsplass hvor emosjonelt arbeid er økende, samtidig som det blir mer usynliggjort. Det blir lagt mye ansvar på fagpersonene for å finne en balanse mellom standardiserte prosedyrer og det emosjonelle arbeidet som kreves i møte med barn og deres familier. Det vises i tillegg til at det oppstår gnisninger mellom medarbeidere på caser hvor de må jobbe som et team, og det er et økende press på å fremlegge en diagnose. Noen fagpersoner har kun fokus på diagnosen, mens andre er mer opptatt av å se helheten rundt barnet (Kamp & Dybbroe, 2016). Det kan virke som om det ikke finnes en klar struktur, og det kommer frem at noen ansatte sitt synspunkt ofte tells mer enn andre sitt synspunkt. Totalt sett viser denne studien at det er viktig å erkjenne emosjonell arbeidskraft, og det faktum at de ansatte i stor grad utøver emosjonelt arbeid. Studien indikerer at flere av de ansatte mangler personlig kontroll over arbeidet som blir gjort, ettersom deres profesjonelle mening kan undergraves på grunnlag av fagbakgrunnen deres. Hochschild (2012) påpeker at manglende kontroll og inflytelse over eget arbeid kan føre til at en danner negative følelser til arbeidet og tar avstand fra det (s.127). Det kan dermed tolkes at arbeidsplassen trenger å legge inn flere ressurser for å synliggjøre det emosjonelle arbeidet, da det viser seg at det krever mye skjult emosjonelt arbeid for å imøtekomme kravene for å diagnosere en pasient.

Gunnarsdóttir (2016) viser i sin studie til fem forhold som er viktig i følelsesstyringen. Alle fem forholdene setter større fokus på emosjonell arbeidskraft og vil i tillegg gi den enkelte arbeidstaker mer rom for å selv bestemme hvordan de ønsker å styre følelsene sine. De fem forholdene tar for seg viktige aspekter ved følelsesstyringen, som også er diskutert tidligere i oppgaven. De fem forholdene viser at når arbeidsplassen setter inn tid og ressurser for å fremme emosjonelt arbeid, så vil det hjelpe de ansatte individuelt, samtidig som det kan være med på å fremme en bedre kultur på jobben, og øke kvaliteten på arbeidet (Gunnarsdóttir, 2016). Ansatte sin helse og velvære er med andre ord en av de viktigste ressursene for en organisasjon, og det er derfor essensielt å hjelpe de ansatte med å håndtere alle de forskjellige følelsene som kommer med jobben. Studien til Indregard, Knardahl, et al., (2018) poengterer også hvor viktig det er at ansatte har mestringstro til seg selv og arbeidsoppgavene sine, da

det er med på å dempe negative følelser. Bandura konstaterer yttligere at det er hensiktsmessig for organisasjonen og arbeidsplassen å fremme mestringstro hos de ansatte (Bandura, 1997, ss. 106-107). Dette er for at de ansatte bedre kan mestre arbeidsoppgavene sine, som igjen kan føre til mer frihet og kontroll i arbeidet.

I følge Hochschild (2012) danner sosialarbeidere ofte egne metoder for å håndtere med emosjonelt arbeid. Dette kan være i form av humor eller å se for seg ønsket utfall av en situasjon før man går inn i den. Ofte driver man da med *surface acting* eller *deep acting*. I Winter et al., (2019) kommer uttrykket *deep acting* frem når en sosialarbeider beskriver hvordan hun taklet en spesifikk situasjon der hun forteller en foresatt at barnet deres skal i fosterhjem. Det inngår mye krefter i en slik situasjon. Først og fremst tvinger sosialarbeideren seg selv til å føle noe som ikke stemmer overens med de ekte følelsene sine, samtidig som hun må vite hvordan hun skal navigere seg i situasjonen for å ende med best mulig utfall (Winter et al., 2019). Sosialarbeidere vil mest sannsynlig syntes det er vondt og ubehagelig å gi en slik beskjed, men uttad må hun fremvise en balanse mellom medfølelse og bestemthet slik at det ikke er mulighet for missforståelser. En vet aldri hvordan den andre parten kommer til å reagere i bestemte situasjoner, noe som gjør at sosialarbeidere alltid må være forberedt på å handle ut ifra den andre parten sin reaksjon. Som Hochschild (2012) påpeker kan det oppfattes slik at ansatte delvis har gitt fra seg retten til å reagere slik man skulle ønske dersom motparten er uhøflig eller fiendtlig, i stedet må man beherske egne følelser og gjøre det man kan for å skape ro i situasjonen (s. 125). Metoden *deep acting* er hovedsakelig en mestringsstrategi, men Hochschild (2012) påpeker også at mestringsstrategien kan utvikle seg til å bli en risikofaktor ettersom at det fremmedgjør hva man virkelig føler og kan skape en opplevelse av emosjonell dissonans (s. 36). Det bør imidlertid også påpekes at *surface acting* og *deep acting* er forsvamsmekanismer som kan gagne den ansatte på lik linje med pasienter og brukere, fordi følelsesarbeidet bidrar til å opprettholde et profesjonelt utseende, og for å dekke behovene og ytelsene som brukere og pasienter har rett til (Hochschild, 2012, s. 20).

I tillegg til å ha egne mekanismer for å håndtere enkelte situasjoner, håndterer sosialarbeidere også emosjonelt arbeid gjennom støtte fra andre. Dette kommer frem i artikkelen til Løvseth (2017) hvor partnere, familie og venner stod frem som viktige kilder til emosjonell støtte. Det er viktig for sosialarbeidere å ha noen de kan gå til for å samle tanker og inntrykk. Løvseth (2017) sin studie viste at de med minst erfaring søkte mer støtte enn de med mer erfaring, noe som jeg tenker er naturlig ettersom det ofte kan være mye usikkerhet når man går inn i noe

nytt. I punkt nummer tre under de fem forholdene som er viktig for følelsesstyringer beskrevet av Gunnarsdóttir (2016), kommer det frem at det er viktig å ha et støttesystem en kan gå til når arbeidet er utfordrende. Løvseth (2017) viser derimot til at dette ikke alltid er så lett da taushetsplikten ofte kan stå som hinder for å snakke med familie og venner. Når arbeidet gjør det slik at man ikke kan ha det personlige støttesystemet som er ønsket, bør det være tilrettelagt ordninger for dette på jobb. Det kan være i form av planlagte ukentlige debrifing med alle ansatte, eller frivillige møter for de som trenger det ekstra i perioder. Det bør dog ikke være slik at ansatte håndterer emosjonelle utfordringer knyttet til arbeidet på egenhånd.

## 7. Avslutning

Denne studien har hatt som mål å belyse sosialarbeidere sin psykiske helse når det omhandler emosjonelt arbeid. Det er ingen tvil om at sosialarbeidere utfører emosjonell arbeidskraft, enten det er åpenlyst eller skjult. Problemstillingen for oppgaven har vært *hvilke risiko- og beskyttelsesfaktorer kan påvirke sosialarbeideren i emosjonelt arbeid*. For å kunne belyse problemstillingen foretok jeg en litteraturstudie for å samle allerede eksisterende data. Problemstillingen ble også underbygd av to forskningsspørsmål og utvalgt teori.

Datamaterialet indikerer at ansatte i helse- og sosialtjenester opplever emosjonelt arbeid som krevende på ulike måter, og på ulike plan. Emosjonelt arbeid har en mer negativ effekt på noen ansatte enn det vil ha på andre. Artikkelen av Indregard, Knardahl, et al., (2018) viste at de med større grad av mestringstro hadde mindre opplevelser av emosjonell dissonans og utmattelse, enn de med mindre grad av mestringstro hadde. Å ha tro på egen mestring er dermed en beskyttelsesfaktor som ledet til at man ble mindre avhengig av støtte fra ledelsen. Sosialarbeideren bør være oppmerksom på seg selv og sine følelser for å finne teknikker som hjelper de å takle emosjonelt arbeid. Hvilke metoder sosialarbeideren bruker for å bedre takle negative påkjennelser på jobb, vil variere ettersom forskjellige individer har ulike behov. Noen vil bruke det Hochschild (2012) beskriver som *surface acting*, mens andre vil bruke *deep acting*. Som Winter et al., (2019) påpeker blir fokus på egenomsorg og bruk av humor også anvendt som metoder sosialarbeidere brukte for å håndtere egne følelser som oppstod arbeidet.

Tidligere forskning viser at mulige konsekvenser for den ansatte som utøver emosjonelt arbeid blant annet er opplevelse av emosjonell dissonans, mental nød, utmattelse og ensomhet (Indregard, Knardahl, et al., 2018). Alle disse utfallene er alvorlige risikofaktorer og kan ende

i sykemelding. For at ressursene til de ansatte ikke skal gå tapt er det viktig for organisasjoner å være en beskyttelsesfaktor for de ansatte, ved å investere tid og energi i dem. En viktig faktor her var å øke de ansatte sin evne til å overkomme hindringer og stressende situasjoner, gjennom å styre mestringstroen deres (Ellet, 2009). Flere av studiene viser til hvor meningsfull ledelsen er for å øke de ansatte sin mestringstro og hjelpe ansatte gjennom krevende arbeidssituasjoner (Indregard, Knardahl, et al., 2018; Indregard, Ulleberg, et al., 2018). Noen av faktorene som viste seg å være ønsket for ansatte i helse- og sosialtjenesten var at ledelsen viste interesse, frihet og kontroll over eget arbeid, samtidig som de hadde et støtteapparat de kunne snakke om følelsene og opplevelsene sine med (Gunnarsdóttir, 2016; Indregard et al., 2017).

Det er tydelige sammenkoblinger mellom de tre temaene som er presentert i diskusjons delen. Sosialarbeidere kan håndtere emosjonelt arbeid på egenhånd til en viss grad, men som vi for øvrig ser gjennom teoriene til Hochschild (2012) og Bandura (1997), i tillegg til i flere av artiklene, er ledelsen sin interesse for de ansatte av stor betydning (Løvseth 2017; Indregard, Knardahl et al., 2018; Indregard, Ulleberg et al., 2018). Det er tydelig viktig å finne en balanse mellom ansatte sin egen mestringstro, ledelsen sin mestringstro til de ansatte gjennom mer kontroll når det kommer til intensitet av arbeidet og beslutningstaking, og bedre muligheter for et støttesystem. Respondentene i undersøkelsen til Løvseth (2017) viste seg å ha et støttesystem bestående av familie, venner og kjæreste. Dette ble imidlertid et problem da taushetsplikten ofte stod som hinder. Det er derfor viktig for å ha profesjonelle støtteordninger når man ikke kan bruke de personlige støtteapparatene.

Denne studien er basert på og har bidratt til allerede eksisterende forskning på emnet emosjonelt arbeid. Studien har bekreftet at sosialarbeidere i helse- og sosialsektoren opplever emosjonelle belastninger i arbeidslivet. Det er ikke lenger noen tvil om at emosjonelt arbeid kan utløse negative helsepåvirkninger hos ansatte, og av den grunn er det spesielt viktig å fokusere på hvordan emosjonelle belastninger kan begrenses og forhindres. En vel organisert arbeidsplass som har fokus på beskyttelsesfaktorer og sosialarbeideren sin helse har vist seg å være lønnsomt for alle tre parter; organisasjonen som helhet, ansatte og brukere. Ved å ha et rettet mål for å tilrettelegge slik at ansatte har en ordentlig støtteordning og åpner for rom til debrifing, kan det være med på å motvirke risikofaktorer som emosjonell dissonans, utbrenthet og stress.

### 7.1 Implikasjoner til videre forskning

Emosjonelt arbeid har vært et sentralt forskningsfelt i nyere tid, spesielt etter Hochschild sin forskning først kom i 1983 i boken *The Managed Heart*. Emosjonelt arbeid kan bli studert i de fleste organisasjoner som omhandler samhandling med andre mennesker. De fleste organisasjoner vil kunne vise seg å innebære følelsesarbeid i større eller mindre grad. Resultater og funn vil mest sannsynlig variere, men det vil muligens også finnes likheter. Disse likhetene kan være interessant å undersøke nærmere og veldig relevant for å bedre forstå omstendighetene rundt emosjonelt arbeid og belastningene som kan følge med.



## 8. Litteraturliste

- Aveyard, H. (2019). *Doing a literature review in health and social care: a practical guide* (4 ed.). Open University Press. **\*218 sider.**
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman & Co Ltd. **\*592 sider.**
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, pp. 77-101. Retrieved from <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa> **\* 26 sider.**
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Gyldendal akademisk. **\*28 sider, kap 4 & kap 12.**
- Ellet, A. (2009, Januar). Intentions to remain employed in child welfare: The role of human caring, self-efficacy beliefs, and professional organizational culture. *Children and Youth Services Review*, 33, pp. 78-88. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2008.07.002> **\*11 sider.**
- Fellesorganisasjonen. (2019). *FO*. Retrieved from <https://www.fo.no/yrkesetikk/fo-yrkesetisk-grunnlagsdokument-2019-2023-article6951-1346.html>
- Gunnarsdóttir, H. M. (2016). Autonomy and Emotion Management. Middle managers in welfare professions during radical organizational change. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(S1), pp. 87-108. Retrieved from <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i1.4887> **\*22 sider.**
- Gunnarsdottir, H. M., & Studsrød, I. (2019). Barnevernspedagogens emosjonelle arbeid - å bruke seg selv. In I. Studsrød, V. Paulsen, I. Kvaran, & K. Mevik (Eds.), *Barnevernspedagog - en grunnbok* (pp. 95-107). Universitetsforlaget.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart, commercialization of human feeling* (3 ed.). University of California Press. **\*232 sider.**

- Indregard, A.-M. R., Knardahl, S., & Nielsen, M. B. (2017). Emotional dissonance and sickness absence: a prospective study of employees working with clients. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 90, pp. 83-92. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1176-9> \*10 sider.
- Indregard, A.-M., Knardahl, S., & Nielsen, M. (2018). Emotional dissonance, mental health complaints, and sickness absence among health- and social workers. The moderating role of self-efficacy. *Front. Psychol*, 9:592. Retrieved from Frontiers in Psychology: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00592> \*9 sider.
- Indregard, A.-M., Ulleberg, P., Knardahl, S., & Nielsen, M. (2018). Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working With Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy. *Front. Psychol.*, 9:436. Retrieved from <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00436> \*10 sider.
- Kamp, A., & Dybbroe, B. (2016). Struggles of professionalism and emotional labour in standardized mental health care. *Nordic journal of working life studies*, 6(S1), pp. 67-86. Retrieved from <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i1.4886> \*20 sider.
- Lopez-Garrido, G. (2020, August 9). *Self-Efficacy Theroy*. Retrieved from Simply Psychology: <https://www.simplypsychology.org/self-efficacy.html> \*8 sider.
- Løvseth, L. T. (2017). The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demand. *Child & Family Social Work*, 22(2), pp. 923-931. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/cfs.12312> \*9 sider.
- Malt, U. (2019, Oktober 14). *Debriefing*. Retrieved from Store Norske Leksikon: <https://sml.snl.no/debriefing>
- Regjeringen.no (2015, April 04). *Risiko- og beskyttelsesfaktorer*. Retrieved from: <https://www.regjeringen.no/no/sub/radikalisering/veileder/risiko--og-beskyttelsesfaktorer/id2398414/>

Sagberg, I. (2021). *Ledelse*. Retrieved from Store Norske Leksikon: <https://snl.no/ledelse>

Statens arbeidsmiljøinstitutt. (n.d.). *Emosjonelle krav*. Retrieved februar 13, 2021, from

Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø:

<https://noa.stami.no/tema/psykososialorganisasjonisk/krav-kontroll/emosjonelle-krav/>

Store norske leksikon. (2018). Sosialarbeider. Retrieved februar 12, 2021, from

<https://snl.no/sosialarbeider>

Støren, I. (2013). *Bare søk - praktisk veiledning i å skrive litteraturstudier* (2 ed.). Oslo:

Cappelen Damm. **\*65 sider.**

Tjersland, O. A., Engen, G., Jansen, U., & Selbekk, R. (2013). *Allianser - verdier, teorier og*

*metoder i miljøorientert terapi med barn og unge* (2 ed.). Gyldendal Akademisk.

Wikipedia. (2021, Mars 26). Mental distress. Retrieved from

[https://en.wikipedia.org/wiki/Mental\\_distress](https://en.wikipedia.org/wiki/Mental_distress)

Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Ruch, G., Hadfield, M., & Hallett, S. (2019, Januar).

Emotional Labour in Social Workers' Encounters with Children and Their Families.

*The British Journal of Social Work*, 49(1), pp. 217-233. Retrieved from

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy016> **\*17 sider.**

**Selvvalgt pensum: 1277 sider.**