

BBABAC- BACHELOROPPGAVE MED FORSKNINGSMETODE

Emosjonelt arbeid i sosialarbeiderrollen



Universitetet
i Stavanger

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Bachelor i barnevern

UiS mai 2022

Kandidatnummer: 5143

Antall ord: 11 365

Innholdsfortegnelse

1.1	<i>Bakgrunn for valg av tema</i>	3
1.2	<i>Formålet med oppgave og presentasjon av problemstilling</i>	4
1.3	<i>Avgrensninger til problemstillingen</i>	5
1.4	<i>Begrepsavklaring</i>	5
2.	Teori	7
2.1	<i>Hochschild sin emosjonsteori</i>	7
2.1.1	<i>Følelesregler</i>	8
2.1.2	<i>Surface acting og deep acting</i>	9
2.2	<i>Per Isdals leirbål-funksjon og ivaretagelse av ansatte</i>	10
3.	Metode	12
3.1	<i>Valg av metode</i>	12
3.2	<i>Litteraturstudie som metode</i>	13
3.3	<i>Datainnsamling</i>	14
3.3.1	<i>Inklusjons- og eksklusjonskriterier</i>	14
3.4	<i>Analyse av datamaterialet ved hjelp av oversiktstabell</i>	16
3.5	<i>Studiets troverdighet og kildekritikk</i>	19
4.	Presentasjon av forskningsartiklene	20
5.	Diskusjon	27
5.1	<i>Sykefravær og emosjonell dissonans</i>	27
5.2	<i>Sekundærtraumatisering, utbrenthet og «falskt fjes»</i>	29
5.3	<i>Arbeid- og ledelsesstøtte og håndtering av personlige følelser</i>	31
6.	Avslutning	34
7.	Litteraturliste	35

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Som sosialarbeider vil en treffe mange ulike mennesker, etablere relasjoner og oppleve å høre om vanskelige ting i brukerens liv (Haavik & Toven, 2020, s.25). Det vil da kanskje falle naturlig at sosialarbeidere derfor oftere prioriterer brukeren sine følelser og behov, og da kanskje unnlater seg selv. Ifølge Haavik & Toven (2020) er det viktig at ledelsen og sosialarbeideren selv er klare over risikoene i møte med dette yrket, og at det er en åpen kultur for å snakke om det en møter på i hverdagen. Gjennom å lese meg opp på dette temaet har jeg sett lite tegn til at sosialarbeiderne selv er klare over alle risikoene som de kan være utsatt for. Ønsket er derfor at jeg gjennom denne oppgaven kan være med å belyse dette, og også være med å peke ut hvordan arbeidsplassen kan ivareta arbeiderne sine.

Valget på dette temaet kommer fra et ønsket om å vite mer om hvordan arbeidsforholdene er for sosialarbeidere, og hva som kan være følgene av en jobb som barnevernspedagog. Det kommer frem i artikkelen «emosjonelt arbeid og sykefravær» at en relativ studie viser at sosialarbeidere ofte må undertrykke følelser gjennom arbeidsdagen, og har generelt en høyere risiko for sykefravær (STAMI, 2016). Det kommer også frem av statistikk fra STAMI at over halvparten av sosialarbeidere oppgir at de har høye emosjonelle krav på jobben, og hele 15% av befolkningen skjuler negative følelser på jobb (STAMI, u.å.). Dette er veldig interessante funn, og sier noe om hvordan arbeidsforholdene for mange sosialarbeidere er.

Jeg ønsker å utforske dette temaet dypere, og få et bedre innblikk i hvilke risikoer en kan oppleve som sosialarbeider, og hva som kan gjøres for å hindre risikoer. Jeg ble selv introdusert for dette temaet når jeg begynte i praksis, og ser det også på min nåværende jobb. Det er fascinerende å se hvordan de ansatte håndterer vanskelige og til tids farlige situasjoner som de blir utsatt for, og hvor tydelig effekt det kan ha på dem.

1.2 Formålet med oppgave og presentasjon av problemstilling

Formålet med oppgaven er å utforske hvordan emosjonelt arbeid kan påvirke sosialarbeidere og hvordan arbeidsplassen kan ivareta de ansatte på en god måte. Jeg syntes dette er et viktig tema, ettersom det omhandler mange innbyggere i Norge. Ifølge SSB er det 77,5% sysselsatte personer som arbeider innenfor helse- og sosialtjenester (Statistisk Sentralbyrå, 2022), og disse menneskene har også behov oppfølging. Som sosialarbeidere er det forventet at de jobber innenfor visse følelsesmessige rammer, noe som kan være med på å sette egne personlige følelser i siste rekke. Vi må belyse temaet om psykisk helse hos sosialarbeidere og ivareta deres behov, slik at vi kan hindre emosjonelle belastninger, *utbrenthet og emosjonell dissonans*. Dette er de menneskene som skal ivareta andre mennesker, som ofte er i vanskelige situasjoner, og vi trenger derfor at hjelperne også blir ivaretatt.

Det er viktig å sette søkelys på sosialarbeiderne og de som jobber innenfor dette feltet. Disse menneskene gir av seg selv hver dag, og prioriterer hele tiden å sette andre mennesker først (Isdal, 2017, s.16). Å arbeide i sosialsektoren kan føre til risikoer for de hjelperne som arbeider der (Haavik & Toven, 2020, s.11). Jeg er nysgjerrig på hva denne jobben kan gjøre med folk, og ønsker å sette søkelyset på denne problematikken.

Problemstillingen for denne oppgaven er: hvordan kan sosialarbeidere påvirkes emosjonelt i arbeidet, og hva kan være risiko- og beskyttelsesfaktorer i hjelperrollen?

I kapittel 5: diskusjon, skal jeg også svare på to forskningsspørsmål:

1. Hvilke risikofaktorer foreligger i emosjonelt arbeid hos sosialarbeidere?
2. Hva kan bedriften gjøre for å hindre risikoer og støtte de ansatte?

Jeg skal i denne oppgaven ta for meg ulike typer risikoer og snakke om hvem som opplever dem, og hvordan det påvirker sosialarbeidere. Samtidig skal jeg se på beskyttelsesfaktorer og hva arbeidsplassen kan gjøre for å hindre risikoer blant sine ansatte.

1.3 Avgrensninger til problemstillingen

Til oppgaven har jeg gjort meg noen avgrensninger. Det er mange ulike risiko og beskyttelsesfaktorer som en kan snakke om i tilknytning til emosjonelt arbeid. Jeg har likevel valgt å begrense meg til noen få momenter. Jeg skal snakke om ulike risikoer når det kommer til arbeidet som sosialarbeider, og snakker her mest om sekundærtraumatisering, emosjonell dissonans og utbrenthet. Når det kommer til beskyttelsesfaktorer skal jeg ta for meg en teori av Per Isdal, som omhandler hva ledelsen kan gjøre for å hindre risikoer som sykefravær og psykiske plager hos sine ansatte. Jeg har avgrenset det slik ettersom jeg vil legge vekt på arbeidsgiverens rolle i å hindre risikoer for deres arbeidsgivere, og være med å fremme et godt arbeidsmiljø og et godt system for de som arbeider innenfor helse- og sosialyrker.

Det er også viktig å trekke inn at med begrepet «sosialarbeider» i denne oppgaven snakker jeg om barnevernspedagoger og sosionomer. Jeg har ikke avgrenset slik at jeg bare fokuserer på ansatte i barnevernet, men ønsker å ta med helheten av yrkene en barnevernspedagog kan jobbe under. Jeg har også valgt å trekke inn sosionomer under betegnelsen sosialarbeider, ettersom det er mange likhetstrekk mellom yrkene.

1.4 Begrepsavklaring

Under definerer jeg noen begreper som blir brukt gjennom oppgaven, og som kan trenge en bedre forklaring.

Emosjonell dissonans

Som sosialarbeider er det ofte forventet hvilke følelser og emosjoner som skal vises utad, i et yrke hvor det ofte er mye personlige emosjoner som herjer rundt i hodet. Arbeid som er preget av høye emosjonelle krav vil være med å øke risikoen for psykiske problemer og sykefravær (Haavik & Toven, 2020, s. 34). Å ha slike høye emosjonelle krav øker også risikoen for å oppleve emosjonell dissonans. Emosjonell dissonans er når en er forventet eller må uttrykke noe annet enn det man egentlig føler inni seg (Haavik & Toven, 2020, s.34). I helse- og sosialsektoren vil emosjonell dissonans ofte oppleves av flere sosialarbeidere, ettersom de

hele tiden må passe på å vise rett følelser utad, selv om det ikke stemmer med deres egentlige følelser.

Utbrenthet

Å være utbrent er noe alle mennesker i alle yrker kan oppleve, og helse- og sosialyrke er intet unntak. Per Isdal (2017) definerer utbrenthet som noe hjelperen kan oppleve når en ikke lenger er like tilfreds med jobben en har, og dersom de føler seg overveldet eller maktesløse i jobben. Det kommer frem i Haavik & Toven (2020) «skandalefortellinger» som har skjedd med sosialarbeidere på jobb. Det kan være alt ifra å skrike til pasienter til å sovne midt i en time med en pasient (Haavik & Toven, 2020, s.18). Som sosialarbeider er en utsatt for å bli utbrent, ettersom det er en jobb hvor en ofte kan føle seg maktesløs og overveldet, og hvor en ofte ikke har godt nok hjelpeapparat eller setter selvivaretagelse høyt på listen.

Sekundærtraumatisering

Sekundærtraumatisering kan oppleves hos sosialarbeidere, og det kommer av å stadig høre vonde historier og å bli utsatt for de grusomme tingene mennesker kan gjøre mot hverandre (Haavik & Toven, 2020, s.54). Du er ikke den som opplever traumene direkte, men indirekte kan andres traumer være skadelig for et annet menneske å høre på, dag inn og dag ut.

Symptomene på sekundærtraumatisering er veldig like symptomene til de som har blitt traumatisert. En kan oppleve «flashbacks» i møte med sterke følelser, en kan bli trigget av mennesker som minner en på hendelsen, en kan oppleve å hele tiden være i fare og kan i tillegg slite med søvnproblemer og fravær av gode følelser (Haavik & Toven, 2020, s.54). En kan ifølge Haavik & Toven (2020) si at sekundærtraumatisering er en naturlig reaksjon på å høre om de vanskelige forholdene og det å forholde seg til pasientenes egne traumer. Mange som arbeider i helse- og sosialyrket opplever å høre vanskelige historier og gjenfortellinger hver dag, og risikoen for og da utvikle sekundærtraumatisering er derfor større enn hos andre.

Risiko- og beskyttelsesfaktorer

Risikofaktorer er ifølge regjeringen (2015) et fellesbegrep om forhold som øker risikoen for at en person utvikler problemer, mens beskyttelsesfaktorer er forhold som vil dempe risikoen for å utvikle problemer. En sosialarbeider vil oppleve konsekvenser av det emosjonelle arbeidet, og faktorer rundt arbeideren vil være med å påvirke utfallet av disse konsekvensene. Faktorer som kan være med å påvirke i en positiv retning, er eksempelvis dersom arbeidsplassen er

flinke til å ta vare på de ansatte og følger dem opp. Dette er det vi kaller en beskyttelsesfaktor, mens manglende oppfølging og søkelys på arbeidernes helse og velvære, vil være en stor risikofaktor.

2. Teori

I dette kapitlet skal jeg ta for meg to teorier som jeg mener er viktige i forhold til temaet emosjonelt arbeid, og som jeg mener kan hjelpe å belyse min problemstilling. Jeg har valgt å anvende Hochschild sin emosjonsteori og Per Isdal sin leirbål-funksjon, samt hvordan ledelsen kan ivareta sine ansatte. Hochschild sin emosjonsteori er veldig relevant til min oppgave ettersom den belyser emosjonelt arbeid og risikoene slikt arbeid fører med seg. Per Isdal sin leirbål-funksjon er med å belyse betydningen av arbeidsmiljø, og hva bedriften kan gjøre for å hindre risikoer for sine ansatte.

2.1 Hochschild sin emosjonsteori

Begrepet *emosjonelt arbeid* ble først introdusert av Arlie R. Hochschild i boken *The Managed Heart*. Her definerer hun begrepet som arbeid hvor det er påkrevd at en undertrykker eller fremkaller egne følelser og opprettholder et fint ansikt utad, slik at man oppnår rett sinnstilstand hos andre (Hochschild, 2012, s.7). I boken ser Hochschild (2012) på flyvertinner og inkassatorer i ønsket om å vite mer om emosjonelt arbeid og emosjonsregulering i arbeidslivet til disse menneskene. Selv om studiet er basert på to helt andre yrkesgrupper, kan teorien også brukes når man snakker om emosjonelt arbeid i sosialt arbeid. Denne studien blir også ofte referert til i nyere forskning rundt temaet, og er derfor veldig relevant også i dag.

I boka skiller Hochschild mellom to typer emosjonelt arbeid. Hun skiller mellom emosjonelt arbeid som fremkaller følelser og emosjonelt arbeid som undertrykker følelser. Her var valget av flyvertinne og inkassatorer naturlig, ettersom det er to yrker som bruker emosjoner og følelser helt ulikt. Ifølge Hochschild (2012) bruker flyvertinnene bestemte emosjonsuttrykk for økt status og økt salg på vegne av deres høflighet. I mange yrker er målet og fremkalle

positive følelser hos kundene gjennom vennlighet og omsorg (Hochschild, 2012, s.16). Motpolen til slike følelesregler er følelsesreglene til en inkassator. Hvor flyvertinnen bruker vennlighet og høflighet, har inkassatorer ofte sinnet og mistro til sine kunder for å undertrykke deres status (Hochschild, 2012, s.16). Forskningen til Hochschild viser at ulike yrker har ulike forventninger til hvordan en følelsesmessig skal opptre, og hva som er greit og ikke. Slike forventninger gjør at arbeideren kan risikere å undertrykke eller fremkalle følelser som ikke er i tråd med deres egentlig følelser.

Videre skal jeg ta for meg det Hochschild kaller for følelsesregler og prosessene hun kaller for deep acting og surface acting.

2.1.1 Følelesregler

Hochschild (2012) definerer følelsesregler som det som styrer følelser og følelsesarbeid, ved å etablere følelsen av rett eller forpliktelse som styrer følelsesmessig utveksling. Det er regler som er der slik at en skal klare å komme seg gjennom samhandlinger med ulike mennesker. I yrkesfaglig kontekst kan følelsesreglene ofte bli styrt av organisasjonen, basert på hvordan de ønsker at arbeideren skal opptre eller uttrykke følelser. Direkte eller indirekte kan arbeidsplass være med å legge føringer og forventninger til hvordan arbeideren skal opptre. Dette kan skje gjennom å fronte oppførsel, handlinger og følelser som er mer «rett» i deres bilde, eller som de mener er mer «normalt» (Hochschild, 2012, s.59). Ifølge Hochschild (2012) vil ulike situasjoner ha ulike følelsesregler som en har lært å følge. Eksempler fra Hochschild (2012) er hvordan en skal være trist i en begravelse, og glad i et bryllup. Det å lære følelsesreglene til en organisasjon eller arbeidssted er ifølge Hoffman (2016) like viktig som å lære seg nye arbeidsoppgaver.

Alle mennesker har følelser, og forventninger til hvordan de selv skal opptre og være, selv om dette ikke alltid samsvarer med hva som er «normalt». Sosialarbeiderne vil derfor ha eget synspunkt på situasjoner, og egne personlige følelser som oppstår i tråd med en vanskelig situasjon. Likevel kan forventningene til hvordan en «god sosialarbeider» skal opptre sette en stopper for uttrykkelsen av egne følelser, og sosialarbeideren ender opp med å uttrykke det som er forventet i hennes rolle (Hochschild, 2012, s.60-61). Gjennom forventningene til

arbeidsplass og forventningene andre har til ens egen oppførsel og uttrykk av følelser, kan en styre følelsene sine til å bedre «passe» det andre forventer.

Det kommer også frem i Hochschild (2012) sin undersøkelse at emosjonelt arbeid skjer både i privatliv og yrkesliv. Den eneste forskjellen er at i privatlivet kan man enkelt fjerne seg selv fra ubeleilige situasjoner, mens i yrkeslivet er følelsene til arbeidstaker nesten som en handelsvare (Hochschild, 2012, s. 118). Selv om brukere kan være uhøflige, trakasserende eller fiendtlige på annen måte, kan ikke den ansatte reagere slik de ønsker. Ettersom de ansatte delvis har gitt fra seg retten til å reagere siden de får betalt for jobben de gjør (Hochschild, 2012, s. 125-126). En slik situasjon, hvor ens private følelser kan gå over de offentlige følelsene, kaller Hochschild (2012) for transmutasjon. For å håndtere slike situasjoner trenger arbeidstakeren ifølge Hochschild (2012) metoder for å håndtere situasjonene og for å klare å opprettholde de følelsesreglene som organisasjonen stiller til de ansatte. For å vise hvordan man kan jobbe med transmutasjonen som skjer i slike tilfeller, introduserer Hochschild (2012) begrepene surface acting og deep acting, som skal snakkes videre om.

2.1.2 Surface acting og deep acting

Hochschild (2012) påpeker at alle driver med skuespill når det kommer til følelser og handlinger, og hun skiller mellom surface acting og deep acting. Hochschild (2012) snakker om disse to formene for skuespill, og hvordan de blir brukt av ansatte for å håndtere følelser i møte med kravene på arbeidsplassen. Surface acting handler i stor grad om å forandre hvordan vi fremstår utad (Hochschild, 2012, s.35). En vil gjennom surface acting være obs på å kontrollere kroppsfunksjonene og følelsene en viser utad for å tilpasse oss situasjonen en er i. Gjennom surface acting vil følelsene en viser utad ikke være «ekte» eller være en del av hvordan en egentlig føler (Hochschild, 2012, s.36). Altså vil man gjennom surface acting bare late som om man føler de følelsene en viser utad. Ved å gjøre dette vil du lure de andre partene, uten å egentlig prøve å føle de følelsene du ønsker å vise.

Surface acting basers veldig mye på det kroppslige, og hva en viser utad, mens deep acting baserer seg mer på det kognitive, altså selve følelsene en har. Gjennom deep acting arbeider man aktivt med å føle de emosjonene som er forventet å vise i situasjonen (Hochschild, 2012,

s. 33). Mens man i surface acting lurer andre med følelsene en viser, vil man gjennom deep acting også lure seg selv (Hochschild, 2012, s.33). Ved å late som, eller ved et ønsket om å føle de «passende» følelsene, kan man lure seg selv til å faktisk føle det man ønsker. Det kommer frem i undersøkelsen til Hochschild at studentene hun snakket med kunne undertrykke sinne, kunne få følelser for en annen person til å forsvinne og de kunne tvinge seg selv til å kose seg (Hochschild, 2012, s.39). Ved å fremkalle eller undertrykke følelser vil vi selv tro på det man viser utad, samtidig som man lurer de andre.

Gjennom emosjonelt arbeid kan surface acting og deep acting være gode midler for sosialarbeideren å bruke, slik at de bedre klarer å håndtere følelsene som oppstår. Likevel kommer det frem i Hoffman (2016) at emosjonelt arbeid, da spesielt surface acting i emosjonelt arbeid er assosiert med høyere stress- og depresjonsnivå. Det kommer frem i forskningen at surface acting kan være skadelig for arbeidernes velvære og ytelse i jobben, mens deep acting på den andre siden kunne være med å forbedre jobbytelsen hos de ansatte (Hoffman, 2016). Det kommer frem i Hoffman (2016) at de som bruker surface acting som hjelpemiddel for å dekke over vanskelige følelser, opplever høyere nivåer av utbrenthet. Selv om surface acting og deep acting i seg selv er gode hjelpemidler når det kommer til å håndtere følelser som oppstår i arbeidslivet, kan det føre med seg flere negative konsekvenser.

2.2 Per Isdals leirbål-funksjon og ivaretagelse av ansatte

Per Isdal sin leirbål teori er viktig når det kommer til sosialarbeidernes arbeidsfelt, og det kan være en viktig beskyttelsesfaktor. Isdal (2017) sier i boken «smittet av vold» at vi må samles rundt et leirbål og dele tanker og følelser med hverandre. Leirbål teorien til Isdal (2017) kommer fra indiansk historie og kultur, hvor de samlet seg rundt leirbålet og delte sine smerter og gleder med hverandre.

Isdal (2017) sier at leirbålet skal fungere som en avgiftningsprosess. En sosialarbeider kan daglig ta inn andres lidelser, traumer og problemer, og det er forventet at en gjør dette. Alle problemene en sosialarbeider inntar, beskriver Isdal (2017) som giftstoffer. Han mener at disse giftstoffene er med å hemme vår egen livsutfoldelse, som over tid kan føre at en blir utslitt som hjelper i sosialarbeideryrke, og som privatperson (Isdal, 2017, s.177). Han mener at det er to grunnleggende ting som må skje i en avgiftningsprosess, altså rundt leirbålet.

Det første er at en må reagere (Isdal, 2017, s.177). Det å snakke med andre mennesker om det vonde som skjer i hverdagen på jobb er viktig. Isdal (2017) sier at hjelperne må lære seg å sette ord og følelser på det vonde vi har tatt imot, og lære å snakke om hva dette gjør med oss. Den andre tingen Isdal (2017) trekker frem er viktigheten av å bli lyttet til. Ikke nok med at en skal tømme seg og snakke om alt det vonde, men en trenger også noen som sitter og lytter og tar imot det en sier. Isdal (2017) trekker her frem at motparten bare skal *lytte*, ikke gi innspill eller råd, ettersom dette kan være med på å ta over egne følelser. De skal heller ikke redusere følelsene den andre parten har, de skal bare lytte og anerkjenne (Isdal, 2017, s.177). For å få til en vellykket avgiftning kan man ikke stå alene (Isdal, 2017, s.177), man trenger andre mennesker rundt seg som er villige til å lytte og dele.

Når en er sosialarbeider kan det en tar imot og hører, gjøre noe med oss. I Isdal (2017) sine ord så reagerer vi. Isdal (2017) trekker frem at det må finnes gode tider, steder og metoder for å reagere på, og dersom en ikke gjør dette, kan en ende opp med å reagere hvor og når som helst. Han sier at en kan begynne å utagere følelsene i stedet for å avgifte de (Isdal, 2017, s.178). Isdal (2017) kommer med egne erfaringer fra ulike arbeidsplasser, hvor det er branner overalt. Kollegaer er sinte og irriterte på hverandre, det er konflikter og krangling dem imellom, sinne mot ledelsen og mye klaging fra de ansatte. Dette er alle erfaringer som Isdal (2017) selv har opplevd på arbeidsplasser. Et slikt arbeidsmiljø som beskrevet ovenfor er ikke godt for noen, og kan gjøre at en bare blir sykere (Isdal, 2017, s.178). En kan i slike ekstreme tilfeller se hvor viktig det er å ha et leirbål og et godt og tilrettelagt arbeidsmiljø.

Det er lederen sitt ansvar å legge til rette for leirbålet. Med andre ord betyr dette at lederen må sette av tid og ressurser til debrifing og avgiftning (Isdal, 2017, s.178). For å få til en god metode for avgiftning kommer Isdal (2017) med flere råd til hvordan dette kan gjennomføres. Isdal (2017) sier at en kan sette av en time i uken til leirbålet, og dersom det ikke er mulig å få dette til ukentlig, lag faste leirbål noen ganger i halvåret. Han trekker også frem at en kan lage en kollegastøtte og få veiledning fra noen som er kompetente til å hjelpe hjelperen. Det er mange metoder en kan gå frem med for å få til et godt leirbål, som kan være med å bedre livskvalitet og arbeidsgleden til de ansatte.

Det kommer frem av loven at arbeidsgiver har ansvaret for helseforholdene til de ansatte (Isdal, 2017, s.228). Hvordan arbeidsforholdene er på arbeidsplassen er viktig for helsen til de

ansatte (Isdal, 2017, s.229), og det er derfor det er viktig med gode arbeidsgivere som støtter sine ansatte og som prøver å gjøre arbeidsplassen best mulig. Det kommer frem i Isdal (2017) noen grunnfaktorer som er viktig for helsen, hvor de mest relevante her er tilpasset arbeidsmengde, anerkjennelse, medinnflytelse og meningsfullhet. Dette er noen faktorer som er med å spille inn på helsen til de ansatte, ifølge Isdal (2017), og som arbeidsgiver har ansvar for å legge til rette for.

Isdal (2017) legger frem at litteratur om utbrenthet og sekundærtraumatisering også ofte snakker om organisatoriske forhold i sammenheng med disse risikoene. Det kommer frem av anbefalingene til Mathieu (2012) i Isdal (2017) at ledere må forstå belastningene deres ansatte står overfor, gi de ansatte medbestemmelse og hjelpe de ansatte i tider hvor det er stor pågang. Alle ledere har ansvar for ivaretagelse av sine ansatte, og å legge til rette for å bli en arbeidsplass hvor helsen til alle blir tatt på alvor.

3. Metode

3.1 Valg av metode

Metode er en fremgangsmåte som en bruker for å besvare problemstillingen som er valgt. Metode er ifølge Dalland (2020) et viktig redskap i vårt møte med det som skal undersøkes (Dalland, 2020, s.54). Metoden som er valgt sier noe om hvordan en skal skaffe data, altså informasjonen som skal brukes i undersøkelsen, og hvordan en skal validere dataen man finner (Dalland, 2020, s.53). En skal begrunne valg av metode ved at den valgte metoden best egner seg til å svare på problemstillingen som skal belyses (Dalland, 2020, s. 53).

Dalland (2020) sier at en metode kan være å følge en gitt vei mot et mål. Forskeren som skal undersøke vil utfordres til å hele tiden beskrive og redegjør for valgene som blir tatt på veien mot målet (Dalland, 2020, s.56). Valget av metode styres veldig mye av hvilken problemstilling en har valgt (Dalland, 2020, s.193). Som tidligere nevnt er et viktig moment i valg av metode hvilken grad metoden kan belyse problemstillingen.

Vi kan dele metodene inn i kvalitativ metode og kvantitativ metode, hvor litteraturstudie kan havne under begge metodene. Den kvalitative metoden fanger opp meninger og opplevelser

fra andre som ikke er målbart i tall, mens den kvantitative metoden gir data i form av tall og målbare enheter om valgt tema (Dalland, 2020, s.54). En litteraturstudie kjennetegnes ved at en henter ut data fra eksisterende forskning, teori og annen kunnskap på valgt tema (Dalland, 2020, s.199). Jeg skal videre snakke mer om litteraturstudie.

3.2 Litteraturstudie som metode

I min bacheloroppgave har jeg valgt litteraturstudie som forskningsmetode. Ifølge Aveyard (2019) er en litteraturstudie en omfattende studie, hvor en skal tolke eksisterende litteratur og forskning for å finne ut mer om et bestemt spørsmål (Aveyard, 2019, s.12).. Den som skriver en litteraturstudie skaffer seg ikke ny kunnskap, men baserer alt på nåværende forskninger rundt valgt tema (Støren, 2013, s.17). I en litteraturstudie må en også systematisere kunnskapen en innhenter (Støren, 2013, s.17). Ifølge Støren (2013) vil det å systematisere bety å søke etter kunnskap, å samle kunnskapen, vurdere den og til slutt sammenfatte den kunnskapen en har innhentet. Gjennom analyse og grundige søk av innsamlet litteratur, vil du få en innsikt som bare blir mulig gjennom å sette den valgte litteraturen opp mot hverandre, sammenligne dem og sette konteksten i en annen betydning (Aveyard, 2019, s.12). Dette er en av grunnene til at en litteraturstudie er nyttig, slik at en vil få en bedre forståelse over dataen en har. Målet mitt med oppgaven og valget av litteraturstudie, er og gi en oversikt over litteraturen om emosjonelt arbeid og risikofaktorer i sosialarbeiderrollen.

Mitt valg av litteraturstudie mener jeg at vil belyse problemstillingen min og gi meg et godt innblikk ettersom jeg ved valg av relevante artikler kan belyse problemstillingen min på en god måte. Jeg valgte litteraturstudie ettersom jeg mener at jeg vil få best mulig innblikk og en dypere forståelse av tema og problemstilling, nettopp gjennom å finne relevant forskning på området. Ved å velge litteraturstudiet har jeg måttet finne relevant forskning på temaet og jeg har hatt muligheten til å utforske temaet i dybden gjennom artiklene jeg har lest og funnet. Gjennom søkene som har blitt gjort har jeg også funnet relevante artikler som omhandler emosjonelt arbeid og risiko- og beskyttelsesfaktorer, som er det jeg skal skrive om.

Selv om jeg har valgt å skrive en litteraturstudie, hvor jeg skal bruke eksisterende forskning og diskuterer temaet mitt rundt den, kunne jeg også brukt en annen fremgangsmåte i oppgaven min. Ved bruk av annen kvantitativ metode, som spørreundersøkelse, ville oppgaven fått en mer teoretisk tilnærming, hvor jeg hadde hatt tilgang på tall og statistikk om

risiko- og beskyttelsesfaktorene i emosjonelt arbeid. Ved bruk av annen kvalitativ metode, som eksempelvis intervju og observasjoner, kunne jeg opplevd å få svarene på de spørsmålene jeg lurte på fra de som faktisk har opplevd risikoene av yrket. Ved bruk av denne metoden ville oppgaven fått ett helt annet resultat enn det den får ved bruk av litteraturstudie. Grunnen til at jeg valgte litteraturstudie er at jeg ville fokusere på den forskningen som allerede er blitt gjort rundt dette temaet, og trekke denne forskningen frem. Jeg har i denne oppgaven prøvd å finne artikler som vil være med å belyse temaet mitt om emosjonelt arbeid, og som også snakker om risikoer og beskyttelsesfaktorer.

3.3 Datainnsamling

Søkene av datamateriale ble gjennomført fra 24. januar til 25. februar. I starten av søksfasen begynte jeg smått å google emosjonelt arbeid, ettersom jeg ville ha litt mer informasjon om temaet jeg hadde valgt. Jeg gikk videre på mer avanserte søk gjennom databasen «oria». Jeg valgte avansert søk, og søkte etter vitenskapelige artikler som var fagfellevurderte på både norsk og engelsk.

I starten av søksfasen gjorde jeg forskjellige søk i databasen «oria», med søkeord innenfor temaet mitt. Jeg brukte ordene «emosjonelt arbeid», «sosialarbeider» og «risikofaktorer» i de første søkene jeg gjennomførte. Jeg fant lite til ingen forskning innenfor mitt tema som var på norsk, og bestemte meg derfor for å bare fokusere på å finne engelske artikler videre. En av artiklene som blir brukt i oppgaven ble anbefalt til meg, og vil derfor ikke være med i tabellen (1) under.

3.3.1 Inklusjons- og eksklusjonskriterier

Inklusjons- og eksklusjonskriterier er med på å avgrense søkene en gjør, slik at en ikke får opp for mye irrelevant datamateriale. Eksempler på inklusjonskriterier er språk, aldergrupper, tidsrom og utgivelsesår (Støren, 2013, s.38). Eksklusjonskriterier kan være oversiktsartikler ettersom en litteraturstudie skal i den grad det er mulig, bestå av originalartikler, helst primærkilder (Støren, 2013, s.38). Se tabell 1 for mine eksklusjonskriterier.

De søkene jeg gjorde for å finne de fem artiklene jeg har valgt i oppgaven skjedde i databasen «oria». Her brukte jeg funksjonen som kalles «avansert søk» overfor «enkelt søk», ettersom jeg ønsker å begrense søket mitt til temaet. Bare dette gjorde at jeg med en gang fikk opp mindre artikler, og de som kom opp var mer relevante for mitt tema. I «avansert søk» begrenset jeg søkeordene jeg brukte og jeg begrenset tidsrommet på artiklene jeg ville finne. Etter å ha brukt diverse søkeord, valgte jeg også å begrense meg innenfor ulike emner, slik at jeg lettere kunne finne relevante artikler. I tabellen nedenfor har jeg systematisert søkene som til slutt førte til funnet av de fem artiklene som jeg har anvendt som datamateriale i oppgaven min. Som en kan tyde ut ifra tabellen nedenfor, fikk jeg opp mange treff med de søkeordene jeg brukte, selv etter jeg avgrenset søket. Dette gjorde at jeg brukte mye tid på å bla gjennom sidene og lete etter artikler som jeg selv mente var relevante. Resultatet av søkene viser at jeg kunne ha brukt andre søkeord, eller avgrenset til andre temaer, slik at jeg med en gang hadde fått opp relevante artikler. Jeg er klar over at dette kan være med på å svekke oppgaven min.

Tabell 1:

Database	Søkeord	Treff	Emneavgrensning	Treff etter avgrensning	Anvendte artikler
Oria	“Emotional labor”, “social work”, “social workers” og “child welfare”	11 188	“fagfelleverderte tidsskrifter”, “social science”, “social work”, “psychology”, “mental health” og “social workers”	311	2 artikler
Oria	“Emotional labor”, “social workers”, “emotional dissonance” og “burnout”	580	“Fagfelleverderte tidsskrifter”, “burnout”, “mental health”, “social science”, “emotional labour” og “emotions”	392	2 artikler

Oria	“social workers”, “secondary traumatic stress” og “trauma exposure”	3003	“Fagfelleverderte tidsskrifter”, “social science”, “trauma”, “stress”, “psychology”.	474	1 artikkel
------	---	------	--	-----	------------

3.4 Analyse av datamaterialet ved hjelp av oversiktstabell

Ifølge Dalland (2020) er analyse et granskingsarbeid, hvor utfordringen ligger i å finne ut hva materialet som er brukt har å fortelle. I analyse av min data har jeg benyttet meg av en oversiktstabell, hvor jeg får sette artiklene opp mot hverandre. Ifølge Aveyard (2019) er en oversiktstabell en god måte å sortere og registrere funnene, samtidig som det kan være nyttig å se alle studiene oppsummert i et dokument. Aveyard (2019) skriver at gjennom en oversiktstabell kan du identifisere temaer som går igjen i artiklene, og se på likhetene og forskjellene gjennom å sammenligne og tolke valgte artikler. I min analyse, ved hjelp av oversiktstabell har jeg fått god kontroll over artiklene som er brukt, samt klart å finne likhetene og forskjellene i funnene som ble gjort.

Ved bruk av en tematisk analyse har jeg klart å finne de sentrale temaene i artiklene. En tematisk analyse handler i stor grad om å finne og å identifisere sentrale temaer i datamaterialet (Aveyard, 2019, s. 141). Ifølge Aveyard (2019) skal man starte prosessen med å lese konklusjonsdelen i artiklene mange ganger. Dette gjorde jeg flere ganger, i tillegg til at jeg leste hovedfunnene mange ganger, slik at jeg skulle klare å finne hovedpunktene i artiklene. Ved å lese artiklene flere ganger og ved hjelp av en oversiktstabell, fikk jeg et godt innblikk i artiklene og hva de handlet om, slik at jeg klarte å identifisere temaene som gikk på tvers av forskningsartiklene. Temaene jeg kom frem til i analysen var *sykefravær og emosjonell dissonans, sekundærtraumatisering og «falskt fjes», arbeid- og lederstøtte og håndtering av følelser*.

Tabell 2:

Artikkel	Forfatter	Journal/år	Metode/utvalg	Funn
Emotional Dissonance, Mental Health Complaints, and Sickness Absence Among Health- and Social Workers. The Moderating Role of Self-Efficacy	Indregard, Knardahl og Nielsen	Frontiers in Psychology, 2018	Kvantitativ internett-spørreundersøkelse 937 helse- og sosialarbeidere.	<ul style="list-style-type: none"> - Helse- og sosialarbeidere som ofte opplever emosjonell dissonans rapporterer høyere nivåer av utmattelse og psykiske plager, og har høyere risiko for sykefravær - Emosjonell dissonans var ikke hovedgrunnen til sykefravær, men en faktor som spilte inn
Exposure to Client Trauma, Secondary Traumatic Stress, and the Health of Clinical Social	Lee, Gottfried og Bride	Clinical social work journal, 2017	Kvantitativ spørreundersøkelse 2500 medlemmer på masternivå i National Association of Social Workers i USA.	<ul style="list-style-type: none"> - De mest normale symptomene var søvnvansker, irritabilitet, vanskelighet med å konsentrere seg, påtrengende tanker om deres klienter og unngåelse av klientene deres - Sosialarbeiderens eksponering for pasienters traumer, indirekte påvirket deres egne helesoppfatninger, som følge av sekundærtraumatisk stresslidelse.
Emotional labor beyond the frontlines: work settings, interaction and coping strategies	Miranda & Godwin	Administrative Theory & Praxis, 2018	Kvantitativ analyse, observasjoner og åpne kommentarer. 153 barnevernsansatte.	<ul style="list-style-type: none"> - De som arbeider med emosjonelt arbeid, bruker ofte «falske fjes» - Konsekvensene av «falskt fjes» er emosjonell dissonans og utbrenthet. - Arbeidsplassens oppbygning og setting kan ha noe å si for risikoene en blir utsatt for

Emotional Labour in Social Workers' Encounter with Children and Their Families	Winter, Morrison, Cree, Ruch, Hadfield & Hallett	British Journal of Social Work, 2019	Kvalitativ metode ved bruk av observasjon. 82 familier og 126 barn fra 0-17 år og sosialarbeidere.	<ul style="list-style-type: none"> - Det kommer frem ulike måter sosialarbeideren håndterer egne følelser, hvorav noen av teknikkene er gjennom humor, unngåelse som ved eksempelet overfor og det vi kaller deep acting. - Mangler på følelser mellom sosialarbeider og ungdom kan være en forsvarsmekanisme fra sosialarbeiderens side for å unngå det emosjonelle i arbeidet
Lean on Me: A Scoping Review of the Essence of Workplace Support Among Child Welfare Workers	Olaniyan, Hetland, Hystad, Iversen & Ortiz-Barreda	Frontiers in Psychology, 2020	Litteraturstudie om ansatte i barnevern og arbeidsplassstøtte. 55 studier anvendt.	<ul style="list-style-type: none"> - Ansatte som opplever støtte på jobben, rapporterer mindre symptomer på stress, utbrenthet og andre negative opplevelser som kommer med jobben. - Støtte på arbeidsplassen har vært med å økt jobbtilfredshet, produktiviteten og engasjement hos de ansatte,
Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working With Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy	Indregard, Ulleberg, Knardahl og Nielsen	Frontiers in Psychology, 2018	Kvantitativ metode: nettbasert undersøkelse. 7758 respondenter.	<ul style="list-style-type: none"> - det er en sammenheng mellom sykefravær og å oppleve emosjonell dissonans på jobb. - ledelsen (HRP) har noe å si når det kommer til forholdet mellom utmattelse og emosjonell dissonans

3.5 Studiets troverdighet og kildekritikk

Pålitelighet er ifølge Dalland (2020) viktig for kvaliteten i forskningen og handler om at det arbeidet som blir presentert kan stoles på. Det er også viktig at forfatter av forskningen skal klare å svare å stå opp for oppgaven som har blitt skrevet (Dalland, 2020, s.58). Det er viktig at leseren kan vurdere hvor pålitelig og gyldig arbeidet og funnene er.

Når det kommer til kildekritikk, beskriver Dalland (2020) to sider. Den første siden omhandler å finne frem til litteraturen som best klarer å belyse problemstillingen, det som kalles for litteratursøking (Dalland, 2020, s.143). Den andre siden omhandler ifølge Dalland (2020) mer om å gjøre rede for litteraturen som har blitt brukt i oppgaven. Troverdigheten og fagligheten til oppgaven er helt avhengig av at forsker skal kunne begrunne hvorfor den har valgt de kildene som er blitt bruk (Dalland, 2020, s.143).

I denne oppgaven vil jeg si at jeg har gjort en grundig jobb med å finne artikler. Ved hjelp av inklusjons- og eksklusjonskriterier har jeg funnet artikler som jeg mener kan hjelpe meg til å besvare på problemstillingen min. Jeg har i oppgaven valgt meg ut seks fagfelleverderte artikler som vil være med å belyse problemstillingen min. For å finne gode artikler var jeg kildekritisk og ønsket å finne artikler av nyere dato ettersom dette er med på å gjøre forskningen mer legitim og troverdig. Teorien jeg har valgt vil jeg også si er veldig relevant og godt gjennomtenkt når det kommer til problemstilling. Per Isdal tar for seg viktige elementer når det kommer til hvordan ledere og bedriften kan være med å hindre risikoer, mens Hochschild sin teori om emosjonelt arbeid snakker om risikoene en kan møte i yrkeslivet. Begge disse teoriene er av anerkjente og dyktige forfattere som begge arbeider innenfor sosialfaget.

4. Presentasjon av forskningsartiklene

I dette kapittelet skal jeg presentere artiklene jeg har valgt gjennom sammendrag, hvor jeg har valgt å legge hovedvekt på funnene i artiklene.

Artikkel 1

Tittel: Emotional Dissonance, Mental Health Complaints, and Sickness Absence Among Health- and Social Workers. The Moderating Role of Self-Efficacy

Forfattere: Anne-Marthe Rustad Indregard, Stein Knardahl og Morten Birkeland Nielsen (Indregard et al., 2018)

Metode: kvantitativ undersøkelse.

Formålet med undersøkelsen: var å undersøke sammenhengen med selveffektivitet og sykefravær blant ansatte og emosjonell dissonans, og å sammenligne funn av andre psykologiske og sosiale arbeidsfaktorer og dets innvirkning på sykefraværet.

Sammendrag: det drøftes i denne forskningsartikkelen om hvordan sosialarbeidere er utsatt for krevende følelsesmessig situasjoner i yrket, og sammenhengen mellom følelsesregulering og andre helseplager hos sosialarbeidere (Indregard et al, 2018,). Det er lite forskning på dette området som kan være med å forklare emosjonell dissonans sin rolle når det kommer til sykefravær, men utmattelse eller utbrenthet kan være en viktig variabel å forholde seg til. Hovedfunnet var at emosjonell dissonans var en risikofaktor for høyere sykefravær, og studien viser at hjelpere som rapporterte at de hadde opplevd emosjonell dissonans på jobb, hadde høyere risiko for å bli sykemeldt. Det kommer i forskningen frem at 86% av de ansatte har personlig kontakt svært ofte eller alltid i løpet av arbeidsdagen, og at de gjennomsnittlig bruker 4-6 timer i direkte kontakt med brukere. Det viser også av statistikken at 49,5% av de ansatte hadde minst én dag med medisinsk bekreftet sykefravær i løpet av året etter undersøkelsen ble gjort.

Det kommer frem i statistikk fra forskningsartikkelen en signifikant hovedeffekt av emosjonell dissonans på utbrenthet og psykiske plager. Forskningen viser at helse- og sosialarbeidere som ofte opplever emosjonell dissonans rapporterer høyere nivåer av utmattelse og psykiske plager, og har høyere risiko for sykefravær. Videre er helse- og sosialarbeidere med lavere tro på selveffektivitet tilsynelatende mer følsomme for graden av emosjonell dissonans og opplevde høyere nivåer av utmattelse og psykiske plager. Det kommer også frem i artikkelen at det ikke var emosjonell dissonans som var hovedgrunnen til sykemeldingene, men heller en faktor som spilte inn på sykefraværet.

Artikkel 2

Tittel: Exposure to Client Trauma, Secondary Traumatic Stress, and the Health of Clinical Social Workers: A Mediation Analysis

Forfattere: Jacquelyn J. Lee, Ruth Gottfried og Brian E. Bride (Lee et al. 2017).

Metode: Kvantitativ undersøkelse

Formålet med undersøkelsen: å dokumentere utbredelsen av sekundærtraumatisering (STS) i et utvalg av kliniske sosialarbeidere, og å undersøke om sammenhengen mellom eksponering for klient traumer og STS påvirket den opplevde helsen til sosialarbeiderne.

Sammendrag: denne artikkelen tar for seg om, og i hvilken grad sosialarbeidere opplever å bli utsatt for sekundærtraumatisering. Forskningen baseres på en kvantitativ undersøkelse gjort på sosialarbeidere i USA. Det ble sendt ut brev og e-poster til personer som jobbet innenfor klinisk hjelpearbeid, for å undersøke graden av eksponering til klients traumer, og for å se om deres egen psykiske og fysiske helse var blitt påvirket.

Det kommer frem i undersøkelsen at det symptomet som ble hyppigest rapportert var påtrengende tanker om brukeren. Andre symptomer som ble rapportert var unngåelse av brukeren, søvnvansker, irritabilitet og konsentrasjonsvansker. Bortsett fra påtrengende tanker om bruker, ble inntrengingssymptomer sjelden opplevd (mellom 5 og 11 %). Tre av de fem

mest godkjente symptomene var opphisselsessymptomer, de andre opphisselsessymptomene (overvåkenhet og å lett bli forskrekket), ble rapportert av henholdsvis 12 og 11 %.

Andre symptomer som sosialarbeiderne opplevde var unngåelse, hyperårvåkenhet og opplevde å bli lettere skremt. Undersøkelsen viser også at sosialarbeiderens eksponering for pasienters traumer, indirekte påvirket deres egne helesoppfatninger, som følge av sekundærtraumatisk stresslidelse.

Artikkelen og undersøkelsen som ble gjort ønsker å sette søkelys på funnene, og er med på å understreke at vi må øke oppmerksomheten og sette søkelys mot dette temaet. Det må bli satt økt fokus på forebygging av risikoer som sekundærtraumatisering, og vi må forbedre kunnskapen rundt dette temaet slik at vi bedre kan hjelpe sosialarbeidere og andre hjelpere som opplever dette.

Artikkel 3

Tittel: Emotional Dissonance and Sickness Absence Among Employees Working with Customers and Clients: A Moderated Mediation Model via Exhaustion and Human Resource Primacy

Forfattere: Anne-Marthe R. Indregard, Pål Ulleberg, Stein Knardahl og Morten B. Nielsen (Indregard, Ulleberg, et al., 2018).

Metode: kvantitativ metode

Formål: å undersøke om emosjonell dissonans har en indirekte assosiasjon med sykefraværet hos ansatte ved utmattelse.

Sammendrag: funnene som ble gjort i undersøkelsen viser at det er en sammenheng mellom sykefravær og å oppleve emosjonell dissonans på jobb. Og oppleve emosjonell dissonans, altså å uttrykke følelser som ikke er ekte, krever mye av en person, og kan gjøre at den ansatte blir utmattet. Resultatene som ble lagt fram viser at en økning i

emosjonell dissonans var relatert til økning i utmattelse hos de ansatte, som da forventet å gi et økt sykefravær.

Det kommer også frem i undersøkelsen at ledelsen (HRP) har noe å si når det kommer til forholdet mellom utmattelse og emosjonell dissonans. Effekten emosjonell dissonans har på sykefraværet avhenger av hvilken interesse ledelsen viser overfor de ansatte. Det kommer frem i undersøkelsen at økt interesse fra ledelsen kan være med å dempe opplevelsene av emosjonell dissonans og utmattelse hos arbeiderne. Ved å være en del av et positivt og støttende arbeidsmiljø, har de ansatte sannsynligvis flere ressurser tilgjengelige når de samhandler med brukere.

Artikkel 4

Tittel: Emotional labor beyond the frontlines: work settings, interaction, and coping strategies

Forfattere: Mayola Miranda & Marcia L. Godwin (Miranda & Godwin, 2018)

Metode: kvantitativ metode.

Formålet med undersøkelsen: er å styrke de teoretiske utviklingene av emosjonelt arbeid innenfor en profesjon, som også inkluderer de som ikke jobber i frontlinjen. Ønsker å se om de som ikke jobber i direkte kontakt med mennesker også opplever risikoer i lik grad som de som er i direkte kontakt med mennesker.

Sammendrag: denne artikkelen handler om hvordan emosjonelt arbeid i sosialt arbeid, spesielt i barnevernstjenesten, kan føre til negative konsekvenser for sosialarbeideren. Artikkelen snakker ikke bare om emosjonelt arbeid i frontlinjene og de sosialarbeiderne som har mye interaksjon med mennesker, men også om de som arbeider bak frontlinjen og har mindre interaksjon med mennesker. Utvalget bestod av 153 barnevernsansatte fra ulike land. Det kom frem i statistikken at det var likhetstrekk i opplevelsene av hvordan det var å jobbe i barnevernet på tvers av statene i USA og på tvers av landene.

I artikkelen kommer det frem at mellom 30-60% slutter i barnevernstjenesten, da med utgangspunkt i USA. Dette er høye tall, og kan ses i sammenheng med at det er en veldig stressende jobb. Faktorene som kan bidra til dette er utbrenthet, for høy arbeidsmengde og for lite ansatte. Det kommer frem gjennom respondentenes svar at kombinasjoner av lav lønn og utbrenthet gjør at de «flinkeste» slutter og finner seg andre jobber. En annen respondent som selv hadde forlatt yrke sier det var på grunn av angst og depresjon, som førte til PTS. De fleste sier at selve jobben er kjekk og tilfredsstillende, men at dette ikke er nok for dem til å bli.

Forskningen belyser hvordan de som ikke nødvendigvis jobber i frontlinjen også kan stå overfor risikoer for utbrenthet og emosjonell dissonans i arbeidet de gjør. Det diskuteres også i artikkelen at de som har jobber som involverer emosjonelt arbeid, ofte bruker «falske fjes». Det vil si at de opptrer og oppfører seg på en annen måte enn det de egentlig ville gjort for å opprettholde profesjonalitet, og undertrykker sine egne følelser i en jobbsituasjon. Konsekvensene av et slikt «falskt fjes» er emosjonell dissonans og utbrenthet.

Det belyses også i artikkelen at arbeidsplassens oppbygning og setting kan ha noe å si for risikoene en blir utsatt for. Det kan hende at forhold på arbeidsplassen er en av grunnene til at en hjelper undertrykker sine egentlige følelser og meninger, ettersom det er så sterke meninger om hvordan en korrekt skal opptre. Arbeidsplassen og hvordan systemet fungerer og går rundt, kan i seg selv være en risikofaktor for sosialarbeideren.

Artikkel 5

Tittel: Emotional Labour in Social Workers' Encounter with Children and Their Families

Forfattere: Karen Winter, Fiona Morrison, Vivienne Cree, Gillian Ruch, Mark Hadfield og Sophie Hallett (Winter et al. 2019).

Metode: Kvalitativ metode ved bruk av observasjon

Formålet med undersøkelsen: bruker Hochschild (1983) sitt rammeverk om emosjonelt arbeid for å fremheve at uttrykk og håndtering av en sosialarbeiders følelser filtreres gjennom personlige, profesjonelle og organisatoriske kontekster.

Sammendrag: denne artikkelen handler om hva som er forventet av en sosialarbeider i emosjonelt arbeid. Artikkelen fokuserer på Arlie R. Hochschild og hennes forskning på emosjonelt arbeid. I artikkelen kommer de vanskelige aspektene ved emosjonelt arbeid frem. Arbeidsplassen eller organisasjonen en arbeider innenfor har visse forventninger til sosialarbeideren når det kommer til å utvise følelser. Disse forventningene vil ikke alltid samsvare med sosialarbeiderens egentlige følelser. Dette vil være vanskelig for sosialarbeideren å forholde seg til, og kan føre til opplevelsen av emosjonell dissonans.

I artikkelen viser de til en observasjon mellom saksbehandler og en ungdom. Saksbehandleren og ungdommen har arbeidet i lag i to år, og dette er siste samtalen i lag før ungdommen får en ny saksbehandler. Det som blir observert er mangelen på følelser mellom dem. Det som kan være med å forklare dette er at i all det byråkratiske og politiske i jobben, kan sosialarbeideren glemme hva de egentlig betyr for barna og familiene de arbeider med, og tenker ikke på seg selv som mer enn en «utskiftelige ansiktsløs saksbehandler». En annen forklaring kan også være at saksbehandleren bruker det byråkratiske arbeidet som skal gjøres som en forsvarsmekanisme, som bidrar med at de ikke trenger å engasjere seg i det emosjonelle aspektet ved jobben sin. Det kommer frem ulike måter sosialarbeideren håndterer egne følelser, hvorav noen av teknikkene er gjennom humor, unngåelse som ved eksempelet overfor og det vi kaller deep acting.

Artikkel 6

Tittel: Lean on Me: A Scoping Review of the Essence of Workplace Support Among Child Welfare Workers

Forfattere: Oyeniyi Samuel Olaniyan, Hilde Hetland, Sigurd William Hystad, Anette Christine Iversen og Gaby Ortiz-Barreda

Metode: litteraturstudie

Formål med undersøkelsen: avdekke hva vi vet om arbeidsplass-støtte i barnevernet og dets forhold til arbeidsplass-resultater blant barnevernsansatte

Sammendrag: som ansatt i barnevernet jobber man under vanskelige forhold, ettersom det meste av arbeidet omhandler omsorgssvikt hos barn, sikring av hjem for fosterbarn og andre vanskelige saker, hvor det å ta en feil beslutning og det å være uoppmerksom kan få veldig uheldige konsekvenser, spesielt for barna i deres omsorg. Å arbeide under slike forhold er utfordrende for de fleste, og det er derfor viktig å ha et godt og solid system å kunne lene seg tilbake på.

Studiene som ble brukt i denne artikkelen kommer fra ulike land, hvor begrepet «støtte» var litt variert. Selv om begrepet ble definert litt forskjellig kan det likevel kategoriseres innenfor tre hovedtyper av alle: kollegastøtte, sosial/organisasjons-/ledelsestøtte og veileder/lederstøtte. 18 av de inkluderte studiene undersøkte virkningen av kollegastøtte i barnevernstjenesten. Etter ulike tall og resultater konkluderte mange av disse studiene med at arbeidsgiver kunne redusere arbeidernes opplevelse av STS ved å dyrke muligheter for likemannsstøtte eller kollegastøtte. Kollegastøtte er et viktig tema med tanke på de psykososiale risikoene på arbeidsplassen.

Det kommer frem i artikkelen at ansatte som opplever støtte på jobben, rapporterer mindre symptomer på stress, utbrenthet og andre negative opplevelser som kommer med jobben. Det kommer også frem at støtte på arbeidsplassen har vært med å økt jobbtilfredshet, produktiviteten og engasjement hos de ansatte, og er med å redusere risikoen for utbrenthet, sekundærtraumatisk stress og reduserer risikoen for at mange slutter. Det kommer frem i artikkelen at lavt engasjement var en av de viktigste grunnene til at mange sluttet, og at ledelsestøtte kunne være en viktig indikator for arbeidsengasjement og arbeidsglede hos de ansatte.

5. Diskusjon

I dette kapittelet skal jeg drøfte informasjonen og funn fra datamaterialet som ble presentert i kapittel 4, samt teorien som ble presentert i kapittel 2. Diskusjonen vil ta utgangspunkt i problemstillingen:

«Hvordan kan sosialarbeidere påvirkes emosjonelt i arbeidet, og hva kan være risiko- og beskyttelsesfaktorer i hjelperrollen?»

Jeg skal også diskutere ut ifra to forskningsspørsmål som er med å belyse problemstillingen:

3. Hvilke risikofaktorer foreligger i emosjonelt arbeid hos sosialarbeidere?
4. Hva kan bedriften gjøre for å hindre risikoer og støtte de ansatte?

Diskusjonsdelen vil struktureres etter temaene som jeg fant ved hjelp av den tematiske analysen som ble gjort i kapittel 3: metode. Temaene er *sykefravær og emosjonell dissonans*, *sekundærtraumatisering*, *utbrenthet og «falskt fjes»*, *arbeid- og lederstøtte og håndtering av følelser*. Jeg vil ikke bruke alle artiklene i hvert av temaene, ettersom ikke alle er like relevante for alle temaene.

5.1 Sykefravær og emosjonell dissonans

Indregard et al. (2018) og Indregard, Ulleberg et al. (2018) undersøker begge sammenhengen mellom sykefraværet blant ansatte og emosjonell dissonans. De tar for seg konsekvensene av emosjonell dissonans på arbeidsplassen, og hvordan dette kan påvirke de ansatte.

Artikkelen til Indregard et al. (2018) forsket også på om det lå andre bakenforliggende psykologiske årsaker eller sosiale arbeidsfaktorer som kunne ha innvirkning på sykefraværet hos de ansatte. Det kommer frem i begge studiene at emosjonell dissonans er en risikofaktor for videre negative konsekvenser, og at emosjonell dissonans gir økt risiko for sykefravær.

Som oftest tenker vi at sykefravær er en negativ konsekvens, men det kommer frem i studien til Indregard, Ulleberg et al. (2018) at det faktisk kan sees å ha en positiv effekt på arbeideren.

Å hele tiden måtte regulere følelsene sine kan være veldig anstrengende, og kan være med på tap av ressurser og da økende belastninger (Indregard, Ulleberg et al, 2018, s. 3).

Når flere og flere ressurser går tapt og ressursene en har igjen trues, vil en automatisk jobbe for å forhindre at disse ressursene også går tapt. Da kan man, ved å ta ut sykefravær, hindre at en mister flere ressurser, og ved å få en pause fra jobben har en også muligheten til å komme seg tilbake hvor en var (Indregard, Ulleberg et al., 2018, s. 7). Altså når en sosialarbeider fortsetter å oppleve emosjonell dissonans i hverdagen sin vil sosialarbeideren til slutt bruke opp alle ressurser, som da kan ende i utmattelse (Indregard, Ulleberg et al, 2018, s.2). Det kommer frem i Haavik & Toven (2020) at overinvolvering, altså når jobben blir hovedfokuset, kan gi økt risiko for helseplager. Det samme skildrer teorien til Hochschild (2012), hvor hun skriver at en fort kan bli utbrent dersom en investerer for mye av seg selv i arbeidet.

Så sett fra en annen side kan man se at fravær kan sees på som en beskyttelsesfaktor for de ansatte (Indregard, Ulleberg et al, 2018, s. 7). Gjennom sykefraværet får arbeideren tid til å håndtere hendelser som kan ha ført til utmattelse, og kanskje finne bedre strategier for hvordan en kan håndtere de emosjonelle kravene. Man kan likevel tenke seg at mye sykefravær ikke er ønskelig, ettersom det tapper organisasjonen for ressurser. Man kan tro at ved økt sykefravær vil belastningene hos de andre ansatte bli høyere, som nevnt ovenfor. Det kan ikke bare påvirke arbeiderne og organisasjonen negativt, men det kan også tenkes at brukeren også kan bli påvirket av det høye sykefraværet. Med mindre ressurser i organisasjonen og høyere arbeidsmengde for de som er igjen, kan kanskje føre til nedprioriteringer og mindre effektivitet i arbeidet, da kanskje på bekostning av brukerens behov.

Flere ansatte vil ifølge Indregard, Ulleberg et al, (2018) bruke egne personlige ressurser for å håndtere vanskelige og stressende situasjoner i arbeidet sitt. Likevel kommer det frem i undersøkelsen at når disse ressursene er brukt opp, kan ledelsen være med som en ekstra ressurs som kan hjelpe de ansatte. Funnene i Indregard, Ulleberg et al. (2018) sier noe om hvordan ledelsen kan være med å påvirke opplevelsen av emosjonell dissonans og utmattelse hos de ansatte. Dette samsvarer med Hochschild (2012) sin teori, hvor hun snakker om hvordan utfallene av emosjonelt arbeid kan forverres ved at arbeideren har liten innflytelse og manglende kontroll over eget arbeid (Hochschild, 2012, s.187). Det kommer frem i studien at de som opplever høyere støtte har mindre sannsynlighet for å bli negativt påvirket av

emosjonell dissonans (Indregard, Ulleberg et al, 2018, s. 3). Når det kommer til håndtering av vanskelige situasjoner, vil det å ha hjelp og støtte fra andre alltid være en viktig ressurs. Det er derfor viktig at arbeidsplassen tar godt vare på de ansatte, for å hindre at de blir utsatt for emosjonell dissonans og andre risikoer.

5.2 Sekundærtraumatisering, utbrenthet og «falskt fjes»

Det er også fremhevet av faglitteratur at to risikoer en sosialarbeider kan stå overfor i yrkessammenheng er sekundærtraumatisering og utbrenthet. Dette er to risikoer som blir nevnt i mye litteratur og som har blitt forsket på. I forskningen til Lee et al (2017) undersøker de utbredelsen av sekundærtraumatisering blant sosialarbeidere og om eksponeringen for traumatiserte brukere og deres traumer, kan ha en sammenheng med den opplevde helsen til sosialarbeidere

En kan bli utsatt for sekundærtraumatisering (STS) ettersom andres traumer kan være med å traumatisere sosialarbeideren selv (Isdal, 2017, s.116). Ifølge Bride (2007) i Lee et al (2017) yter 89% av sosialarbeidere traumerelaterte tjenester av og til, mens 53% står overfor dette oftere. Dette er et stort antall sosialarbeidere som arbeider med traumerelaterte saker, og det er også tall som kan være med å gi en pekepinnen på hvorfor flere sosialarbeidere opplever sekundærtraumatisering.

Det kommer frem i undersøkelsen at flere som arbeider med mennesker, opplever urovekkende risikoer (Lee et al, 2017). Lee et al (2017) sier at symptomet som var mest fremtredende hos enhetene var påtrengende tanker om brukeren, samtidig som andre symptomer som søvnevansker, irritabilitet og konsentrasjonsvansker også ble rapportert. Dette står i samsvar med det Haavik og Toven (2020) og Isdal (2017) sier om sekundærtraumatisering, og symptomene det kan gi. Gjennom symptomene som blir registrert av sosialarbeidere i denne undersøkelsen, kan man klart og tydelig se innvirkningen yrket har på helsen til sosialarbeidere. Indirekte eksponering for traumer kan være med å påvirke sosialarbeidernes egen helseoppfatning, som følge av SST (Lee et al, 2017). Gjennom å arbeide med traumatiserte mennesker, kan en altså oppleve en rekke symptomer som kan være med å spille inn på helsen til sosialarbeiderne.

En annen viktig risiko å trekke inn er utbrenthet, som Miranda & Godwin (2018) snakker om i deres forskning. Ansatte som ikke har gode strategier for å håndtere traumene og belastningene fra jobben, er oftere en andre mer utsatt for å bli utbrent (Miranda & Godwin, 2018). Ifølge Miranda & Godwin (2018) er noen av konsekvensene av utbrenthet er redusert evne til å utøve skjønn, redusert effektivitet, depresjon og håpløshet. Ikke bare vil utbrenthet påvirkes ens jobbliv og hvordan en utøver jobben, men det kan tenkes at det også kan være med å påvirke privatlivet. Ettersom symptomer som håpløshet og depresjon er en konsekvens av utbrenthet, kan en tenke seg at disse symptomene følger en i det daglige livet også. Den generelle helsen til sosialarbeideren kan tenkes å gå ned.

En annen negativ konsekvens av utbrenthet er økt sykefravær hos de ansatte (Miranda & Godwin, 2017), som ble snakket om tidligere. En kan tenke seg at forhøyet sykefravær ikke vil være bra for arbeidsplassen. En grunn til dette kan være at arbeidsplassen må ta igjen tapet, da ved å kanskje gi de andre ansatte mer arbeid. Dette i seg selv kan medføre at disse ansatte får alt for høy arbeidsmengde, og faller i samme felle som de andre. Det kan tenkes at det derfor er viktig at risikoene en sosialarbeider står overfor blir mer belyst, og at det blir lagt bedre rammer for hvordan disse menneskene skal få hjelp til å bearbeide alt det vonde. Det er da på den ene siden ikke bare de ansatte som blir preget av risikoene, men organisasjonen de arbeider for kan man også tenkes at blir preget. Bedre rutiner og mer oppmerksomhet på risikoene kan tankes å hjelpe, og kanskje kan det føre til mindre sykefravær og mindre risikoer for de ansatte.

Det kommer frem i forskningen til Miranda & Godwin (2018) at de som har jobber som involverer emosjonelt arbeid, kan benytte noe som kalles «falskt fjes». I samsvar med Hochschild sin teori om følelsesregler, kan en sosialarbeider i håp om å følge de rette følelsesreglene, benytte det «falske fjeset». Ifølge Miranda & Godwin (2018) undertrykker sosialarbeiderne deres egne følelser ved bruk av «falskt fjes», som også kan sees i sammenheng med Hochschild sin teori om surface acting. Ifølge Hochschild (2012) viser man gjennom surface acting følelser man egentlig ikke føler selv, som har store likheter med det falske fjeset som Miranda & Godwin (2018) beskriver. Det kommer frem i Hoffman (2016) at konsekvenser av surface acting er utbrenthet, og høyere stress og depresjonsnivå, i likhet med «falskt fjes» hvor konsekvenser ifølge Miranda & Godwin (2018) er emosjonell dissonans og utbrenthet. Det støttes opp under Hochschild (2012) sin teori og Miranda & Godwin (2018)

sin forskning at bruken av «hjelpemidler» som falskt fjes og surface acting fører til konsekvenser for sosialarbeideren. Likevel kan det forstås at flere sosialarbeidere benytter seg av disse hjelpemidlene. Man kan tenke seg at de gjør dette for å unngå vanskeligheten ved å føle de såre følelsene som oppstår, men også kanskje fordi de føler de må følge de følelsesreglene som arbeidsplassen forventer, slik at det ikke kan føre til andre konsekvenser for dem selv.

5.3 Arbeid- og ledelsesstøtte og håndtering av personlige følelser

Funnet som var på tvers av den innsamlet dataen, var at ledelsen har betydning når det kommer til hvordan en kan hindre risikoer, og hvordan en håndterer stresset med jobben. Studiet til Olaniyan et al. (2020) studerer hvordan ledelsen og et godt arbeidsmiljø kan være med å påvirke de ansatte på en positiv måte, mens det kommer frem i Miranda & Godwin (2018) hvordan et dårlig arbeidsmiljø vil være en risikofaktor for arbeiderne.

Som sosialarbeider vil en jobbe under vanskelige forhold, som blant annet omsorgssvikt og vold og traumer hos barn og ungdommer. Det å arbeide med slike vanskelige ting, kan være krevende for de fleste, og det er derfor det er så viktig med god støtte og gode ledere. Det kommer frem i studien til Olaniyan et al (2020) at arbeidsgiver kan være med å redusere arbeidernes opplevelse av sekundærtraumatisering ved å gi muligheter til kollegastøtte. En god og reflektert leder kan være en god beskyttelsesfaktor for de ansatte, nettopp ved å vise til hvordan vanskelige situasjoner skal håndteres. En god leder vil også, ifølge Hochschild (2012), vise til hva følelsesreglene på arbeidsplassen skal være. En god leder som hører og lytter på sine ansatte, og ved å vise forståelse for deres synspunkt kan en også tenke seg at er viktig. Det kan tenkes at dersom en klarer å skape en felles forståelse for hverandre sine jobber og hverandres ulike synspunkter, at en kan skape bedre lojalitet til hverandre, og da til slutt skape et tryggere og bedre arbeidsmiljø.

Det kommer frem i forskningen til Olaniyan et al (2020) at ansatte som opplever støtte på jobben, rapporterer mindre symptomer på stress, utbrenthet og andre negative opplevelser som kommer med jobben. Det kommer også frem at støtte på arbeidsplassen har vært med å

øke jobbtilfredshet, produktiviteten og engasjement hos de ansatte, og er med å redusere risikoen for utbrenthet, sekundærtraumatisk stress og reduserer risikoen for at mange slutter. De samme konklusjonene finner vi i Per Isdal sin teori. Isdal (2017) trekker frem at leirbålet er en viktig beskyttelsesfaktor for alle belastningene en står overfor, og at det kan være med å bedre livskvaliteten og arbeidsgleden hos de ansatte. Det kommer frem i forskningen til Olaniyan et al (2020) at lavt engasjement var en av de viktigste grunnene til at mange sluttet, og at ledelsesstøtte kunne være en viktig indikator for arbeidsengasjement og arbeidsglede hos de ansatte. Hochschild (2012) sier også at manglende innflytelse og kontroll på arbeidsplassen kan føre til negative følelser hos de ansatte. Man kan ut ifra dette tro at dersom arbeidsplassen bedre klarer å se de behovene de ansatte har, og se det emosjonelle arbeidet som utføres, kan føre til at de ansatte trivs enda bedre med jobben og ledelsen. Man kan også forstå det slik at dersom de ansatte trivs på jobb, at det også vil gagne brukerne på en positiv måte, ettersom de ansatte kanskje er mer effektive og imøtekommende.

Det belyses også i artikkelen til Miranda & Goodwin (2018) at arbeidsplassens oppbygning og setting kan ha noe å si for risikoene en blir utsatt for. Det kan hende at forhold på arbeidsplassen er en av grunnene til at en hjelper undertrykker sine egentlige følelser og meninger, ettersom det er så sterke meninger om hvordan en korrekt skal opptre. Arbeidsplassen og hvordan systemet fungerer og går rundt, kan i seg selv være en risikofaktor for sosialarbeideren. Det kommer frem i Isdal (2017) ved mangel på gode metoder for å reagere, kan en ende opp med å utagere følelsene sine. Dette handler i stor grad om arbeidsplassens oppbygning og mulighetene de ansatte har til å snakke sammen og støtte hverandre. En arbeidsplass som ikke legger til rette for de ansatte sin helse kan ifølge Isdal (2020) føre til dårlig miljø og stemning blant de ansatte og til ledelsen. Isdal (2017) beskriver en slik arbeidsplass som giftig, hvor det også kommer frem at et slikt arbeidsmiljø vil gjøre de ansatte sykere. Man kan ut ifra teorien se hvor viktig det er å snakke sammen og støtte sine kollegaer i deres arbeidsoppgaver.

Det er også viktig å trekke frem hvordan en sosialarbeider håndterer sine personlige følelser i møte med jobben, og ifølge Hochschild (2012) vil arbeiderne lage egne metoder for hvordan de skal håndtere det emosjonelle arbeidet. Det kommer frem i forskningen til Winter et al. (2019) at en saksbehandler i barnevernet utviser lite følelser i møte med en ungdom. En forklaring på dette kan sees i sammenheng med Hochschild (2012) sin teori om følelsesregler.

Som sosialarbeider ligger det visse følelsesregler til grunn, som en er forventet å følge (Winter et al, 2019). Det er ofte forventet at en ikke skal utvise for mye følelser overfor sine klienter, noe som kan sees gjennom observasjonene til Winter et al (2019). Det kan undres på om forventningene til arbeidsplassen er så store at sosialarbeideren velger å unngå følelser i sin helhet. Som ved eksempelet til Winter et al. (2019) bruker sosialarbeideren unngåelse og deep acting som teknikker for å håndtere følelsene sine. Gjennom deep acting, ifølge Hochschild (2012), prøver man å utvise følelser som er forventet, og man tvinger seg selv til å føle de følelsene som er forventet i situasjonen. I en samtale med en ungdom kan man tro at det ikke er forventet at man sitter og gråter eller er kjempetrist, men at en opptrer i samsvar med de følelsesreglene som ligger til grunn for arbeidet. Man kan da undres på om man gjennom deep acting lettere klarer å fullføre jobben som må bli gjort, og samtidig da bruker disse ressursene for å opptre profesjonelt og i tråd med forventninger.

Et annet eksempel fra Winter et al. (2019) er når sosialarbeideren skal si til en familie at barnet deres skal i fosterhjem. Denne situasjonen er vanskelig for alle parter, spesielt foreldrene. For å skape en best mulig situasjon for alle parter i en samtale, og for best mulig utfall av samtalen, tvinger sosialarbeideren seg til å føle noe som ikke er i samsvar med hennes egne følelser, også kalt deep acting (Winter et al, 2019). Å gi en slik beskjed til en familie kan ikke være lett, og utfallet kan være meget. En vil aldri på forhånd vite hvordan de andre partene reagerer på slike nyheter, og det er derfor lurt å alltid være forberedt på å handle ut ifra motpartens reaksjoner. Det kommer frem i Hochschild (2012) at en delvis gir fra seg retten til å reagere slik en ønsker når en er ansatt, selv om motparten oppfører seg fiendtlig. Man skal i slike tilfeller, ifølge Hochschild (2012) kontrollere og styre egne følelser og gjøre alt man kan for å roe ned situasjonen.

I emosjonelt arbeid, som en utfører når en er sosialarbeider, er det viktig å ha et godt system rundt seg, som også kommer frem i Olaniyan et al (2020), Miranda & Godwin (2018), Hochschild (2012) og Isdal (2017) sin teori og forskning. Det er viktig at arbeidsplassen tar de ansatte på alvor, og legger til rette for gode rutiner som vil være med å hjelpe de ansatte med å håndtere de emosjonelle belastningene de står overfor i arbeidslivet.

6. Avslutning

Denne studien har hatt som mål å sette søkelys på sosialarbeidere og risikoene de står overfor i deres jobb med emosjonelt arbeid. Problemstillingen for denne oppgaven har vært «*Hvordan kan sosialarbeidere påvirkes emosjonelt i arbeidet, og hva kan være risiko- og beskyttelsesfaktorer i hjelperollen?*». For å kunne belyse problemstillingen min, og hjelpe meg til å svare på denne ble det valgt litteraturstudie for å finne eksisterende data som kunne brukes i oppgaven. Problemstillingen har også blitt underbygd med relevant teori innenfor fagfeltet, og to forskningsspørsmål i diskusjonsdelen.

Data som ble funnet sier klart og tydelig at sosialarbeidere opplever emosjonelt arbeid på en veldig krevende måte. Hvordan det oppleves vil variere, ettersom alle har ulike utgangspunkt og måter og håndtere dette på. Artikkelen til Olaniyan et al. (2020) viste at de som opplever støtte fra arbeidsplassen har mindre sjans for å oppleve utbrenthet og sekundærtraumatisk stress. Arbeidsplass-støtte og ledelsesstøtte er en viktig beskyttelsesfaktor for sosialarbeiderne i deres jobbhverdag. Det kommer også frem i forskningen til Miranda & Godwin (2018) at dersom arbeidsplassen har lite støtte og dårlige rutiner, vil det være en risikofaktor for arbeiderne. Denne forskningen støttes opp av Per Isdal (2017) sine teorier om leirbål og arbeidsplass-støtte.

Forskning viser at ulike konsekvenser av emosjonelt arbeid er sekundærtraumatisk stress, utbrenthet og emosjonell dissonans (Indregard et al, 2018). Alle disse risikofaktorene kan være med å ende i at arbeideren blir sykemeldt. For at ikke viktige ressurser skal gå tapt, er det viktig at arbeidsplassen er en god beskyttelsesfaktor for de ansatte. Likevel må man huske at sykefravær også kan være en beskyttelsesfaktor for de ansatte (Indregard, Ulleberg et al, 2018), hvor de får tid til å hente seg inn og håndtere det som plager dem.

Studien er basert på allerede eksisterende forskning, og har bidratt til videre forskning på temaet emosjonelt arbeid. Gjennom studien har det blitt bekreftet at flere sosialarbeidere opplever emosjonelle belastninger i yrkeslivet, og at dette kan være med å utløse flere negative helsevirkninger hos de ansatte. Det er derfor viktig å sette søkelys på hvordan en kan begrense belastningene for sosialarbeidere, og etter hvert hvordan en kan forhindre dem.

7. Litteraturliste

- Aveyard, H. (2019). *Doing a literature review in health and social care: a practical guide* (4. utg.). Open University Press.
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7.utg.). Gyldendal Akademisk: Oslo ***272 sider**
- Haavik, M., & Toven, S. (2020) *Ivaretagelse av hjelpere: er vi ikke betalt for å tåle dette?* (1.utg). Universitetsforlaget: Oslo. * **158 sider**
- Hochschild, A.R. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling* (3 ed.). University of California Press. ***327 sider**
- Hoffmann, E. A. (2016). Emotions and Emotional Labor at Worker-Owned Businesses: Deep Acting, Surface Acting, and Genuine Emotions. *Sociological Quarterly*, 57(1), 152-173. Hentet fra DOI:[10.1111/tsq.12113](https://doi.org/10.1111/tsq.12113) ***23 sider**
- Indregard, A-M.R., Knardahl, S., & Nielsen, M.B. (2018). Emotional Dissonance, Mental Health Complaints, and Sickness Absence Among Health- and Social Workers. The Moderating Role of Self-Efficacy. *Frontiers In Psychology*, 9:592. Hentet fra <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00592> ***9 sider**
- Indregard, A-M.R., Ulleberg, P., Knardahl, S., & Nielsen M.B. (2018). 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*, 9: 436. Hentet fra <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00436> ***10 sider**
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold: om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelperyrkene* (1.utg). Fagbokforlaget: Bergen.

Lee, J.J., Gottfried, R., & Bride, B.E (2017). Exposure to Client Trauma, Secondary Traumatic Stress, and the Health of Clinical Social Workers: A Mediation Analysis. *Clinical Social Work Journal* 46, pp. 228-235. Hentet fra <http://dx.doi.org.ezproxy.uis.no/10.1007/s10615-017-0638-1> *8 sider

Miranda, M., & Godwin, M.L. (2018). Emotional Labor Beyond the Frontlines: Work Settings, Interactions, and Coping Strategies. *Administrative Theory & Praxis*, 40: 4, pp. 320-341. Hentet fra <https://doi.org/10.1080/10841806.2018.1485450> *22 sider

Olaniyan, O. S., Hetland, H., Hystad, S. W., Iversen, A. C., & Ortiz-Barreda, G. (2020). Lean on me: A scoping review of the essence of workplace support among child welfare workers. *Frontiers in Psychology*, 11: 287. Hentet fra <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00287> * 17 sider

Regjeringen. (2015, 07. april). Risiko- og beskyttelsesfaktorer. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/sub/radikalisering/veileder/risiko--og-beskyttelsesfaktorer/id2398414/>

Statistisk Sentralbyrå. (2022, 2.mars). Helse- og sosialpersonell. Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/helse-og-sosialpersonell>

Stami. (u.å.). Emosjonelle krav (indeks). Hentet fra: <https://noa.stami.no/tema/psykososialtorganisasjonisk/krav-kontroll/emosjonelle-krav/>

Stami. (2016, 02.desember). Emosjonelt arbeid og sykefravær. Hentet fra: <https://stami.no/emosjonelt-arbeid-og-sykefravaer/>

Støren, I. (2013). *Bare søk!: praktisk veiledning i å skrive litteraturstudier* (2.utg). Cappelen Damm Akademisk: Oslo *71 sider

Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Ruch, G., Hadfield, M., & Hallet, S. (2019). Emotional Labour in Social Workers' Encounters with Children and Their Families. *British Journal of Social Work*, 49:1, pp. 217-233. Hentet fra <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy016> *17 sider

Selvvalgt pensum: 934 sider

