



Universitetet
i Stavanger

CHARLOTTE BOTTOLFSEN IVERSEN
VEILEDER: CHRISTIAN HENRIK ALEXANDER KURAN

Stress i tollarbeidshverdagen

En litteraturstudie som undersøker hva som bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag.

Bacheloroppgave 2024

Toll, vareførsel og grensekontroll

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging

Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet



Foto: Charlotte B. Iversen

Forord

Med denne bacheloroppgaven i Toll, vareførsel og grensekontroll ved Universitetet i Stavanger avslutter jeg åtte års studietid, tar fatt på arbeidslivet i Tolletaten og setter dermed punktum på en krevende, men også spennende epoke av livet som student. Det var til tider tøft å skrive bacheloroppgaven samtidig med en fulltidsstilling dette siste semesteret, men man får til alt, bare man vil. Nå venter endelig en hverdag uten denne bacheloroppgaven. Arbeidet med oppgaven har gitt meg mer kunnskap om et fagfelt som fanget interessen min under studietiden.

Jeg vil takke veilederen min, Christian Henrik Alexander Kuran for veiledning. Det har vært betryggende å ha noen å forholde seg til når man stod fast og trengte råd for å høre om man var helt på bærtur i prosessen.

Den største takken rettes til mamma og pappa, som har støttet meg under utdannelsesløpet. Takk for at dere alltid har heiet på meg og løftet meg opp når jeg har trengt det som mest. Dere har alltid trodd at jeg ville nå mine mål og drømmer og denne bacheloroppgaven er beviset på det.

Sammendrag

Tittel: Stress i tollerarbeidshverdagen.

Problemstilling: Hva bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag ifølge nasjonal og internasjonal forskning?

Hensikt: Hensikten med bacheloroppgaven var å få en bevissthet om hva som bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag, gi inspirasjon til andre studier innen samme fagfelt og øke kunnskapen for tolltjenestepersonell om stress i deres arbeidshverdag.

Metode: Bacheloroppgaven er gjennomført ved å benytte metoden systematisk litteraturstudie. Fire forskningsartikler er valgt ut etter en systematisk søkeprosess. Jeg har benyttet en tematisk fremstilling for å konkretisere funn fra forskningsartiklene.

Resultat: Resultatene viser at tolltjenestepersonell kjenner på stress i arbeidshverdagen når det kommer til hvilken lederstil ledelsen på arbeidsplassen utøver, om de er godt nok rustet for å håndtere stress og konflikter i arbeidshverdagen, endringer i organisasjonskulturen og frykt for å bli smittet på arbeidsplassen. Fire hovedtemaer er utarbeidet: etisk ledelse, konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress, organisasjonskultur og frykt for å bli smittet.

Konklusjon: Tolltjenestepersonell i verden er ulike for hva som bidrar til at de kjenner på stress i arbeidshverdagen.

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Sammendrag	3
Tabell- og figuroversikt	6
1. Innledning	7
1.1. Bakgrunn for valg av tema	7
1.2. Problemstilling.....	8
1.3. Avgrensning.....	8
1.4. Begrepsavklaring	8
1.5. Oppgavens oppbygning	8
2. Teoretisk rammeverk	9
2.1. Stress.....	9
2.1.1 Yrkesrelatert stress	9
2.2 Stressorer.....	9
2.2.1 Ytre stressorer	10
2.2.2 Indre stressorer	10
2.3 Person-Environment Fit Theory.....	10
3. Metode	11
3.1 Presentasjon av metode	11
3.1.1 Systematisk litteraturstudie	12
3.1.2 Svakheter og styrker ved metoden	12
3.2 Datainnsamling ved systematisk litteraturstudie.....	13
3.2.1 Valg av databaser	13
3.2.2 Inklusjons- og eksklusjonskriterier	13
3.2.3 Norske søkeord.....	14
3.2.4 Engelske søkeord	14
3.2.5 Snøballmetoden.....	16
3.2.6 PRISMA - flytstudie	16
3.2.7 Tematisere forskningsartiklene og funn.....	17
3.3 Kildekritikk	17
3.3.1 Etske vurderinger	18
3.3.2 Forforståelse.....	18
4. Resultater av inkluderte forskningsartikler	18
4.1 Resultater inndelt etter tema.....	20
4.1.1 Etsk ledelse	20
4.1.2 Konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress.....	21
4.1.3 Organisasjonskultur.....	22

4.1.4 Frykt for å bli smittet.....	22
5. Diskusjon.....	23
5.1 Diskusjon av resultatene	23
5.1.1 Etisk ledelse	23
5.1.2 Konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress.....	25
5.1.3 Organisasjonskultur.....	27
5.1.4 Frykt for å bli smittet.....	29
6. Konklusjon.....	31
6.1 Forslag til videre forskning.....	32
Referanser	33
Vedlegg	36

Tabell- og figuroversikt

Oversikt over tabeller

Tabellnummer	Hva tabellen omfatter	Side
Tabell 1	Oversikt over inklusjon- og eksklusjonskriterier	13
Tabell 2	Treff på de norske søkeordene Tolletaten og stress og tollbetjent og stress i valgte databaser	14
Tabell 3	Søk med engelske søkeord i Oria UiS Digital	15
Tabell 4	Søk med engelske søkeord i Idunn	15
Tabell 5	Søk med engelske søkeord i Google Scholar	15
Tabell 6	Oversikt over forskningsartiklene	19

Oversikt over figurer

Figurnummer	Hva figuren omfatter	Side
Figur 1	Person-Environment Fit	11
Figur 2	Flytstudie (PRISMA) over den systematiske søkeprosessen	16

1. Innledning

«Det ble en dramatisk vakt på jobb for kontrollørene i Tolletaten» (Kristensen, 2023).

Det var ingressen til nyhetsartikkelen som ble publisert på VG.no den 26. juni 2023. Seks personer var involvert i en trafikkulykke den kvelden i Meråker på E14, hvor de som satt i bilen prøvde å unndra seg tollkontroll. Etter kort tid så smalt det ned bakkene fra tollstasjonen og det var kontrollørene fra Tolletaten som var først på ulykkesstedet (Kristensen, 2023). I en slik situasjon kan man tenke seg til hvordan kontrollørene fra Tolletaten hadde det i den pågående hendelsen. Denne hendelsen kan være en del av arbeidshverdagen til tolltjenestepersonell, kanskje ikke daglig, men en situasjon de kan risikere å påtreffes i arbeidshverdagen. Det vil være naturlig å tenke seg til at tolltjenestepersonene kjente på en følelse av stress for hvordan de trodde det skulle gjennomføres en vanlig tollkontroll, til hvordan den utviklet seg i løpet av noen få minutter.

I de fleste yrker og i livet vil det være perioder med stress. Det kan være de hendelsene som man ikke har kontroll over eller er uforutsigbare som skaper reaksjoner man ofte forbinder med stress (Risan & Skoglund, 2019, s. 16). I en operativ tollarbeidsdag er det mange årsaker til stress. I tollkontrollen kan det være stress over uhåndterbare reisende eller åpning av bagasje som man ikke aner hva inneholder. Stress kan oppstå dersom arbeidsplassen ikke har rutiner eller opplæring for hvordan man som ansatt skal håndtere stress og stressende situasjoner i arbeidshverdagen. Tolletaten kan sørge for at deres tolltjenestepersonell er rustet for å takle stressende situasjoner. Dette ved å gjennomføre konfliktopplæring til å håndtere uhåndterbare reisende eller sikkerhetstiltak for å åpne bagasje ved å benytte seg av arbeidsverktøy, slik som verneutstyr og skanner som sikrer en tryggere arbeidsprosess.

1.1. Bakgrunn for valg av tema

I løpet av studieløpet i toll, vareførsel og grensekontroll er praksis en del av studieplanen. Tematikken om stress kom som en tanke etter at jeg selv kjente på hva stress gjorde med meg i praksisperioden i Tolletaten og jeg begynte å tenke på hva som bidro til at jeg følte på stress i arbeidshverdagen. Stress som tematikk er noe som også fanget interessen min på studiet i faget *Konflikthåndtering og organisasjonspsykologi*. Derfor benyttet jeg sjansen til å skrive bacheloroppgaven min om hva som bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i arbeidshverdagen og sammenfatte hva nasjonal og internasjonal forskning sier om dette fagfeltet. Kanskje kan bacheloren gi inspirasjon til andre studier innen samme fagfelt og samtidig øke kunnskapen for tolltjenestepersonell om stress i deres arbeidshverdag.

1.2. Problemstilling

Problemstillingen som er utarbeidet er: **Hva bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag ifølge nasjonal og internasjonal forskning?**

1.3. Avgrensning

Tatt i betraktning oppgavens omfang og tidsbruk, vil denne bacheloroppgaven rette seg mot hva nasjonal og internasjonal forskning sier om hva som bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag. Stress avgrenses til yrkesrelatert stress. Jeg kommer ikke til å ta for meg forskningen på andre yrker, slik som politiet, brannvesen, ambulanse osv.

1.4. Begrepsavklaring

Tolletaten: Er underlagt Finansdepartementet (Tolletaten, 2024). «Hovedoppgavene til etaten er å drive kontroll av reisende, gods og transportmidler inn og ut av landet» (Regjeringen.no, u.å.). **Toller/Tolltjenestepersonell:** Som tollere har man arbeidsoppgaver som konsentrerer seg om kontroll av reisende, reisegods, kjøretøy og båter (Utdanning.no, 2022). Internasjonalt blir tollere beskrevet på flere måter: Customs officer, Customs officials og Customs agent. **Tollkontroll:** Avdekke og forebygger toll- og avgiftsunndragelse og annen ulovlig vareførsel. Ved å være til stede på grensen og å gjennomføre tollkontroller, er dette med på å verne samfunnet (Meld. St. 475L (2012-2013), s. 11). **Stress:** Lazarus & Folkman (1984, referert i Risan & Skoglund, 2019, s. 20) «definerte stress som en tilstand som oppstår når det skjer en uoverensstemmelse mellom individet og omgivelsene». **Stressor:** Er det som utløser stress. Kan være ytre omstendigheter og indre forhold i personen (Risan & Skoglund, 2019, s. 21).

1.5. Oppgavens oppbygning

Oppgaven innledes i kapittel 1. Videre følger det teoretiske rammeverket i kapittel 2. De metodiske valgene gjennomgås i kapittel 3. Resultatene presenteres i kapittel 4 med en tabelloversikt over litteraturen som analyseres og relevante funn fra hver artikkel blir presentert i en tematisk fremstilling. Kapittel 5 er diskusjonskapittelet hvor funn fra valgt litteratur drøftes og belyses opp mot teoretisk rammeverk og annen relevant litteratur. Oppgaven konkluderes i kapittel 6. Avslutningsvis følger referanselisten av litteratur som er benyttet i arbeidet.

2. Teoretisk rammeverk

I dette kapittelet presenteres teori som er relevant for problemstillingen. Kapittelet tar for seg stress og yrkesrelatert stress. Videre belyses stressorer og ytre og indre stressorer forklares. Avslutningsvis blir Person-Environment Fit Theory presentert.

2.1. Stress

Richard Lazarus er ansett som en ledende stressforsker (Holt et al, 2019) og i 1984 ga han og Susan Folkman ut boken *Stress, appraisal and coping* som i senere tid har hatt stor betydning innen fagfeltet om stress. Lazarus & Folkman (1984, referert i Risan & Skoglund, 2019, s. 20) «definerte stress som en tilstand som oppstår når det skjer en uoverensstemmelse mellom individet og omgivelsene». Stress som forekommer av en hendelse eller situasjon, vil kunne oppstå i et samspill mellom mennesket og dens miljø og videre frembringe en belastning. Dersom man opplever å bli stresset, kan dette medføre belastninger slik som urolighet, usikkerhet og man kan ha vanskeligheter for å få kontroll over situasjonen. I et yrkesperspektiv kan slike belastninger for eksempel føre til mangel på engasjement, dårligere søvnkvalitet og oppgitthet (Thoresen, 2022). Yrkesrelatert stress er noe som daglig kan oppstå på arbeidsplasser og siden denne oppgaven undersøker hva forskningen sier om hva som bidrar til stress for tolltjenestepersonell i deres arbeidshverdag, vil fokuset videre være på stress i et yrkesrelatert perspektiv.

2.1.1 Yrkesrelatert stress

Denne formen for stress handler om sammenblanding av selve jobben og den psykiske og fysiske utrustningen til den enkelte i yrket (Risan & Skoglund, 2019, s. 16). Håndteringen av hendelser på arbeidsplassen som medfører stress, vil kunne håndteres med et lavt spenningsnivå for noen, mens andre vil kunne kjenne på en utrygghet til oppstått situasjon (Risan & Skoglund, 2019, s. 16). Yrkesrelatert stress oppstår som oftest av problemer som utspiller seg på virksomhetsnivå i en organisasjon, og eksempler kan være organisatoriske endringer eller en ubalanse mellom oppgaver og ressurser som følge av stor arbeidsbelastning (Arbeidstilsynet, u.å.). Yrkesrelatert stress kan også utarte på individnivå, for eksempel manglende støtte fra ledere og kollegaer (Arbeidstilsynet, u.å.).

2.2 Stressorer

Stressor er et begrep som handler om hva det er som utløser en stressreaksjon hos den enkelte, og her vil årsakssammenhenger som forholdene utenfor og innenfor personen tjene

som en kilde til stress (Risan & Skoglund, 2019, s. 50). En stressor som utdyper seg som en stressreaksjon som kommer utenfra oss selv, de ytre omstendighetene slik som en situasjon eller hendelse, og som bidrar til at en stressituasjon følger, er en ytre stressor (Almén, 2021). En indre stressor er stressorer som foregår som indre forhold i personen og vil være individuelle (First Psychology Scotland, u.å.).

2.2.1 Ytre stressorer

Når mennesket står ovenfor en omstilling av ytre forhold som medfører en forandring som leder til en stresskilde, vil dette være en mulig ytre stressor (Risan & Skoglund, 2019, s. 51). De ytre stressorene kan forløpe seg både som situasjonelle eller organisatoriske forhold (Risan & Skoglund, 2019). Eksempler på situasjonelle forhold kan være de ulike arbeidsdagene som er hendelsesstyrt og kan på den måten bidra til stressorer som kan medføre belastninger, slik som uvisshet og tidspress for å gjennomføre en arbeidsoppgave. Det kan også være organisatoriske forhold som forløper seg som ytre stressorer på arbeidsplassen. Eksempler på ytre organisatoriske stressorer kan være dårlige beslutninger tatt av ledelsen eller samarbeid som ikke fungerer mellom kollegaer.

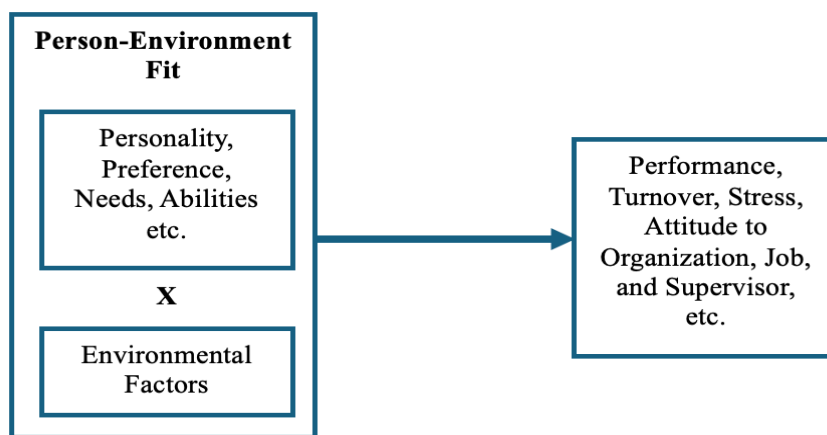
2.2.2 Indre stressorer

Indre stressorer er stressreaksjoner som kommer innenfra oss selv. Slike stressorer vil være individuelle for personen. Eksempler på indre stressorer kan være tanker, frustrasjon, usikkerhet, og dårlig selvfølelse hos individet som kan medføre indre uro (First Psychology Scotland, u.å.). Andre eksempler kan være en indre stressor hvor en person tenker på om vedkommende i det hele tatt klarer å meste alle arbeidsoppgavene jobben består av, noe som til senere i et langsiktig perspektiv kan føre til en dårlig selvfølelse og mindre arbeidslyst (Risan & Skoglund, 2019, s. 21).

2.3 Person-Environment Fit Theory

Person-Environment Fit Theory (forkortet PE fit theory) er en teori som sammenfatter både yrkesrelatert stress i miljøet og de ytre og indre stressorene som et menneske kan være påvirket av. Person-Environment Fit Theory går helt tilbake til 1909, hvor Frank Pearson introduserte teorien og argumenterte at dersom det er et godt samspill mellom jobbmiljø og mennesket, vil dette kunne medføre økt presentasjon i engasjement, trivsel, produktivitet og jobbtilfredshet (Armitage & Nassor, 2021, s. 14). PE Fit Theory fokuserer på spillet mellom egenskaper ved mennesket, miljøet og hvordan disse påvirker hverandre, og ser på hvor kompatibel eller inkompatibel mennesket er i dens miljø. Dette forholdet av

kompatibilitet til ens miljø vil kunne bidra til å påvirke menneskets motivasjon, helse og atferd både i en positiv og negativ retning. Dersom mennesket føler seg tilfreds, vil dette være en optimal tilstand å være kompatibel i. Mens motsatt, dersom mennesket ikke føler seg tilfreds, vil det kunne medføre inkompatibilitet og mistilpasning til miljøet, noe som kan bidra til misnøye, lavt engasjement og høye nivåer av stress (Pasca, 2014). Når det eksisterer et samsvar mellom miljøet og mennesket på arbeidsplassen hvor mennesket er tilfreds, glad og innehar motivasjon av jobben, så vil det medføre et samsvar som bidrar til et lavere nivå av å oppleve yrkesrelatert stress (Pasca, 2014). Som vist i figur 1, ser man at individuelle faktorer slik som behov, muligheter, preferanse og personlighet i et samspill med miljøfaktorer, vil føre til en påvirkning blant annet for menneskets presentasjon, stress og holdninger til organisasjonen, ledelsen og jobben.



Figur 1. Fra “Person-job fit as a moderator of the relationship between emotional intelligence and job performance” av Lee, K., Joshi, K., & Kim, Y, 2008, SIGMIS CPR '08 (<https://www.semanticscholar.org/paper/Person-job-fit-as-a-moderator-of-the-relationship-Lee-Joshi/4c25a76c92970df0e0daf720fa064c4075db5cdd>).

3. Metode

I det følgende blir metode og systematisk litteraturstudie presentert, deretter svakheter og styrker med metoden. Videre er valg som er tatt under datainnsamlingen ved det systematiske litteraturstudiet presentert i flere underkapitler. Kildekritikk blir løftet frem til slutt i kapitlet.

3.1 Presentasjon av metode

«Metode er retningslinjer for hvordan påstander om virkeligheten bør formuleres, og hvordan man skal gå fram for å samle inn, analysere og framstille data for å begrunne disse

påstandene» (Jacobsen, 2023, s. 14). Å ta utgangspunkt i problemstillingen kan være en god start for å avgjøre hvilken metode som egner seg best å basere videre arbeid på (Thagaard, 2019, s. 53). Kvalitativ- og kvantitativ metode er to retninger for videre fremgangsmetode. Thagaard (2019) forklarer at sosiale fenomener studeres i felten ved å gjennomføre intervjuer eller at man analyserer tekster i den kvalitative metoden. Her er hensikten å få subjektive meninger om fenomenet som undersøkes. Den kvantitative metoden derimot kjennetegnes ved å få kunnskap om større enheter, som en spørreundersøkelse (s. 15-16). Karakteristisk for den kvantitative metoden er å gi data i form av målbare enheter (Dallan, 2020, s. 55).

3.1.1 Systematisk litteraturstudie

Bacheloroppgaven er gjennomført som en systematisk litteraturstudie på bakgrunn av utarbeidet problemstilling som ser til den eksisterende litteraturen. Litteraturstudie som metode handler om å benytte seg av eksisterende litteratur på et forskningsområde og deretter sammenfatte hva litteraturen sier om fenomenet man vil undersøke. Når man gjennomfører en systematisk litteraturstudie, så systematiserer man kunnskap fra skriftlige kilder, hvor man har gitt søkekriterier man baserer søkene på (Jacobsen, 2023, s. 81). Meningen med søkekriterier er at noen andre skal ha muligheten til å gjennomføre det samme søket som har blitt gjennomført (Jacobsen, 2023). Det en sitter igjen med av forskning etter søkeprosessen er det som danner grunnlaget for det som skal analyseres ut ifra problemstilling. En oppsummert oversikt over valg i litteratursøksprosessen er å finne i vedlegg 1 på side 36.

3.1.2 Svakheter og styrker ved metoden

En svakhet ved å benytte litteraturstudie er at man ikke undersøker hva de eller den man undersøker, direkte mener om et tema eller fenomen. I litteraturstudie får man bare forskernes vinkling på fenomenet om et gitt tema. En annen svakhet ved å benytte seg av eksisterende forskning, er at det vil være utfordrende å konstatere fakta, dersom formålet med undersøkelsen er å fastslå om noe er objektivt sant om et fenomen (Jacobsen, 2023, s. 159). Litteraturstudie har svakheter ved at innsamlingen består av å sitte igjen med mange forskjellige kilder, og ulike kilder vil ganske sikkert se forskjellig på problemområdet (Jacobsen, 2023, s. 159). Når man benytter seg av konkrete søkekriterier, vil dette kunne ekskludere litteratur som hadde vært passende å undersøke. En styrke med litteraturstudie er at man kan gjennomgå et stort og bredt spekter av allerede tilgjengelig informasjon om et fenomen, som gjør at man ikke trenger å bruke mye tid på å gjennomføre ny forskning

på et problemområde (Jacobsen, 2023, s. 159). Styrken i litteraturstudie vil være at det er lettere å finne relevant data om et fenomen og på denne måten spisse forskningen man sitter igjen med til problemstillingen. Litteraturstudie egner seg godt når man ønsker å kartlegge forskjellige fremstillinger og forståelser av et fenomen man ønsker å undersøke (Jacobsen, 2023, s. 159). En styrke med metoden er at ut ifra problemstillingen, var det mest hensiktsmessig å velge en systematisk litteraturstudie ved å se til eksisterende litteratur om tolltjenestepersonell når det kom til internasjonal forskning. Det ville krevd for mange ressurser å gjennomføre kvalitative intervjuer av tolltjenestepersonell internasjonalt.

3.2 Datainnsamling ved systematisk litteraturstudie

Som nevnt er systematisk litteraturstudie valgt som metode. Nedenfor følger valgene jeg har tatt i det systematiske litteratursøket for valg av databaser, inklusjons- og eksklusjonskriterier, norske og engelske søkeord og kildekritikk. De systematiske litteratursøkene ble gjennomført gjennom en periode på ulike datoer mellom 25.01.24-29.02.24.

3.2.1 Valg av databaser

For å finne relevant forskning måtte valg av databaser søkene skulle gjennomføres i aller først fastsettes. Jeg hadde gjort meg opp tanker om å benytte databaser som tidligere var blitt brukt på studiet. Databasene jeg endte opp med er **Oria UiS digitalt, Google Scholar og Idunn**.

3.2.2 Inklusjons- og eksklusjonskriterier

Inklusjons- og eksklusjonskriteriene ble brukt som et rammeverk over kriterier å bygge søkene på. Dette i tråd med hvordan man skal gjennomføre en systematisk litteraturstudie, slik at andre som skal gjennomføre det samme litteratursøket i ettertid har søkekriterier å forholde seg til (Jacobsen, 2023). Kriterier som er gjeldende i søkene, er vist i tabell 1.

Kriterier	Inklusjonskriterier	Ekskluderingskriterier
Tidsperiode	2016-2023	Før 2016
Databaser	Oria UiS digitalt, Google Scholar, Idunn	Andre databaser
Språk	Norsk og engelsk	Andre språk
Hvem	Tolltjenestepersonell, tollere, tollbetjent Customs officers, Customs officials og Customs agent	Andre yrker

Tabell 1: Oversikt over inklusjonskriterier og eksklusjonskriterier i litteratursøket.

3.2.3 Norske søkeord

Først måtte søkeord jeg skulle benytte i søkene fastsettes. Siden studieretningen er rettet mot en jobb i Tolletaten, ville det være spennende å prøve med norske søkeord. Etter å ha gjennomført søk med norske søkeord, så jeg at jeg måtte gå fra nasjonalt til internasjonalt av søkeord videre i søkeprosessen grunnet lite relevant nasjonal forskning på norske søkeord som vist i tabell 2.

Søkeord	Database	Antall treff	Aktuelle artikler	Valgte artikler
Tolletaten og stress (2016-2023)	Oria – UiS Digitalt	0	0	0
Tolletaten og stress (2016-2023)	Google Scholar	4	1	0
Tolletaten og stress (2016-2023)	Idunn	0	0	0
Tollbetjent og stress (2016-2023)	Oria – UiS Digitalt	0	0	0
Tollbetjent og stress (2016-2023, -toll)	Google Scholar	0	0	0
Tollbetjent og stress (2016-2023)	Idunn	1	0	0

Tabell 2: Viser treff på de norske søkeordene Tolletaten og stress og Tollbetjent og stress i de valgte databasene.

3.2.4 Engelske søkeord

Siden det ikke ga store resultater med kun norske søkeord vist i tabell 2, utvidet jeg søkeordene til engelsk og konsentrerte søkene rundt «Customs officer/s» and «stress» og «Customs officials» and «stress» og «Customs agent» and «stress». Nedenfor følger søk vist i tre tabeller med engelske søkeord og avgrensninger i de tre databasene.

Søkeord	Avgrensninger	Antall treff	Aktuelle artikler	Valgte artikler
Customs officer and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk	13	2	1
Customs officials and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk	27	1	0
Customs agent and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk	99	0	0

Tabell 3: Søk med engelske søkeord i Oria UiS digital.

Søkeord	Avgrensninger	Antall treff	Aktuelle artikler	Valgte artikler
Customs officer and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk	171	0	0
Customs officials and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk	873	0	0
Customs agent and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk	517	0	0

Tabell 4: Søk med engelske søkeord i Idunn. Leste de 250 første titlene.

Søkeord	Avgrensninger	Antall treff	Aktuelle artikler	Valgte Artikler
Customs officer/s and stress	2016-2023 Norsk og Engelsk	65 400/82 100	16	2
Customs officials and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk	93 400	9	1
Customs agent and stress	2016-2023, Norsk og Engelsk,	84 700	6	0

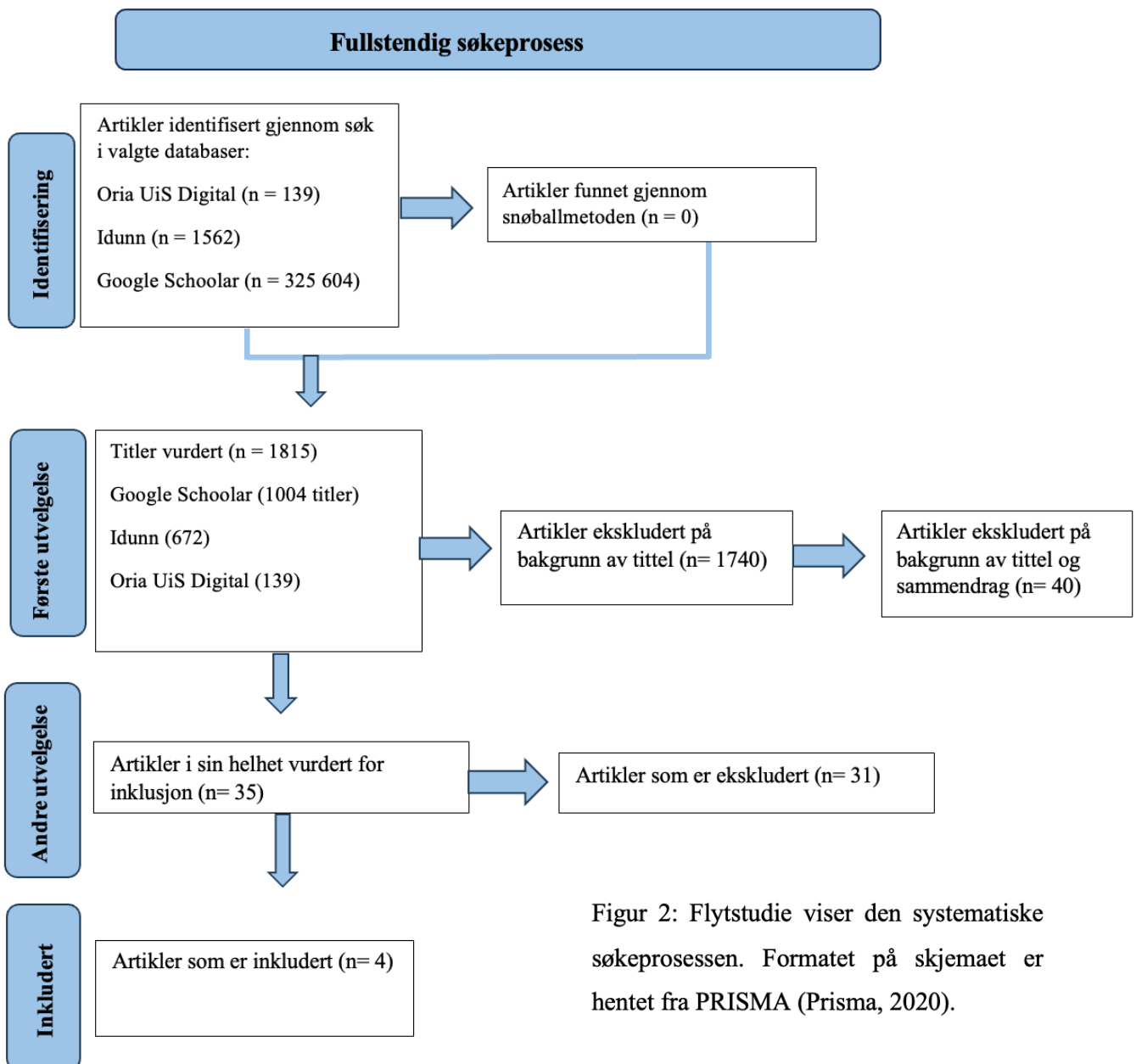
Tabell 5: Søk med engelske søkeord i Google Scholar. Leste de første 250 titlene.

3.2.5 Snøballmetoden

For å være sikker på at jeg hadde gjennomgått forskningen nøye, gjennomførte jeg en snøballmetode av de valgte artiklene ved å se til litteraturlisten, og på denne måten kan man finne annen relevant litteratur om samme tema (Dalland, 2020, s. 152).

3.2.6 PRISMA - flytstudie

For å få en oversikt over det systematiske litteratursøket utarbeidet jeg en flytstudie over søkeprosessen, kjent som PRISMA (2020) som vist i figur 2. PRISMA viser søkeprosessen under det systematiske litteratursøket og gir leseren en visualisering av hva som har skjedd underveis i de ulike stegene. Flytstudien viser at fire forskningsartikler ble valgt ut som inkluderende artikler og disse blir presentert i kapittel 4.



Figur 2: Flytstudie viser den systematiske søkeprosessen. Formatet på skjemaet er hentet fra PRISMA (Prisma, 2020).

3.2.7 Tematisere forskningsartiklene og funn

Veien videre vår å analysere forskningsartiklene for å finne relevante funn som resultater. Jeg har benyttet en tematisk fremstilling av hver forskningsartikkel for å konkretisere funn. Jeg anså det som mest hensiktsmessig å tematisere forskningsartiklene og funn etter å ha lest grundig igjennom artiklene (Dalland, 2020). Dette for å kunne fremme funn i forskningsartiklene på en identifiserbar og oversiktlig måte ved å presentere hvert tema med relevante funn løpende i kapittel 4 og 5.

3.3 Kildekritikk

Kildekritikk som hovedfokus retter seg mot om kildene er til å stole på og om de handler om det man vil undersøke. I søken etter relevant litteratur er det viktig at kildene som det blir søkt etter har relevans for problemstillingen som er utgangspunktet for dataen, og hvor pålitelig måten er for hvordan man har samlet data (Dalland, 2020, s. 62). Det er den interne gyldigheten til kildene man er ute etter å være kritisk ved for å finne ut om resultatene oppfattes som riktige (Jacobsen, 2023, s. 240).

I søkeprosessen ble det undersøkt at opphavet til kilden er troverdig, hvor kildene ble undersøkt etter relabilitet og validitet ved å undersøke forfatterens navn, hvilket universitet/forskningssted forfatteren tilhører og hva annet forfatteren har publisert av forskning. Det oppgitte utgiverstedet av artiklene som har blitt analysert, ble undersøkt for å finne ut om utgiverstedet eksisterer. Alle disse momentene har blitt gjennomført for å sikre at man sitter igjen med opplysninger som kan sies å være gyldige (Dalland, 2020, s. 143). Under prosessen har kildene blitt vurdert opp mot problemstilling for at kildene skal ha relevans og gyldighet for området som undersøkes. Det har også blitt undersøkt hvilken type kilde det er snakk om. Artikler som inneholder strukturen sammendrag, introduksjon, metode, resultat og konklusjon har så godt som mulig blitt undersøkt. Ved å ta utgangspunkt i denne strukturen har det vært lettere å foreta en kritisk drøfting av om kildene inneholder riktig informasjon om det som studeres, og se om kildene inneholder relevans for problemstillingen (Jacobsen, 2023, s. 241).

Videre ble det satt en tidsperiode fra 2016-2023 i litteratursøket om de fire artiklene jeg endte opp med. En styrke med tidsbegrensning, er at en får mest mulig oppdatert informasjon om temaet man vil undersøke. En ulempe er at man kan gå glipp av annen relevant litteratur på forskningsområdet.

Andre relevante artikler og bøker som er med som tilleggslitteratur har også blitt inkludert, dersom kildene var relevant og pålitelige for problemstillingen. For artiklene som er benyttet som tilleggslitteratur, er det gjort samme prosess for å sjekke kildenes gyldighet. For bøkene, har det blitt gjort sjekk over hvilket forlag som har utgitt bøkene, og om forfatterne har relevant kompetanse på fagfeltet.

3.3.1 Ethiske vurderinger

Det har blitt tatt stilling til etiske vurderinger underveis i hele studien. Det har etter en vurdering ikke vært nødvendig å søke om godkjenning for å gjennomføre bacheloroppgaven hos en etisk komité. Personopplysninger har ikke blitt behandlet og det har dermed ikke vært behov for få godkjenning hos Sikt – kunnskapssektorens tjenesteleverandør til å gjennomføre litteraturstudiet.

3.3.2 Forforståelse

Det er viktig å ta et standpunkt til hvilken forforståelse man har om et tema når man setter i gang med en undersøkelsesprosess. Som menneske vil en ha visse fordommer med inn i en undersøkelse, hvor man har visse meninger om fenomenet på forhånd (Dalland, 2020, s. 60). Standpunktet man burde ha når man starter, er å studere fenomenet så forutsetningsløst man klarer (Dalland, 2020, s. 60-61). Før arbeidet med bacheloroppgaven hadde jeg mine tanker om temaet. Jeg er tollstudent og har vært i to praksisperioder i Tolletaten, hvor jeg som praksisstudent har kjent stress tett på kroppen i arbeidshverdagen. Derfor vil det være naturlig at jeg har en forforståelse om problemstillingen ut ifra kunnskap og erfaringer fra studiet. Det var viktig at jeg var min forforståelse bevisst under arbeidet med bacheloroppgaven.

4. Resultater av inkluderte forskningsartikler

Etter litteratursøksprosessen er fire forskningsartikler valgt for å svare på problemstillingen. For å få en overordnet forståelse av forskningsartiklene blir de presentert i tabell 6 som vist på neste side med en oversikt over tittel, forfatter, geografi, utvalg, tema og relevant funn. Deretter følger den tematiske presentasjonen av relevante funn i forskningsartiklene, hvor tema i hver enkelt forskningsartikkel som vist i tabell 6, blir fremhevet med sine medfølgende resultater.

Tittel	Forfatter	Geografi	Utvalg	Tema	Relevant funn
Beyond Frontiers: An Examination of Ethical Leadership and Job Resources in Customs Officers' Well-Being.	María Vera, Israel Sánchez-Cardona & Amapola Povedano, 2022	Latin Amerika	Består av 100 menn og 93 kvinner fra en tolladministrasjon i et Latin Amerikansk land.	Etisk ledelse	Etisk ledelse er en viktig ledelsesstandard for å redusere yrkesrelatert stress og det å forbedre tilfredshet på arbeidsplassen.
Professional Stress Management Among Officials at Customs Authorities.	K V Trubitsyn, O Y Kalmykova, Y N Gorbunova, 2020	Russland	Består av svar fra til sammen 482 tollere. Utvalget består også av studenter med spesialisering i faget toll.	Konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress	Implementering av konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress vil være viktige mekanismer for å forhindre destruktive stressituasjoner.
Relationship between Organizational Culture and Employee Performance through Work Stress at the Regional Office of the East Java I Directorate General of Customs and Excises.	Irsan Komar, 2021	Indonesia	Består av totalt 1482 personer. 80 strukturoffiserer, 79 funksjonelle tolltjenestemenn og 1323 ledende ansatte.	Organisasjonskultur	Endringer i organisasjonskulturen bidrar til stress, på bakgrunn av nye obligatoriske arbeidsoppgaver.
Understanding the Correlates of Fear among Public Employees Working in Extreme Conditions: Evidence from Chinese Frontline Customs Officer	Yuanjie Bao, Ying Liu & Zixu Zhang, 2023	Kina	Består av 591 Kinesiske tollere som jobbet i frontlinjen under COVID-19 utbruddet.	Frykt for å bli smittet	COVID-19, medførte stress over en rekke faktorer for tollbetjenter, slik som å bli smittet selv og smitte sin egen familie.

Tabell 6: Oversikt over forskningsartiklene.

4.1 Resultater inndelt etter tema

I dette kapittelet vil en systematisering av temaer som har fremkommet under analysen av de fire forskningsartiklene presenteres med deres tilhørende funn.

Overordnet viser resultatene at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag når det kommer til hvilken lederstil ledelsen på arbeidsplassen utøver, om de er godt nok rustet for å håndtere stress og konflikter i arbeidshverdagen, endringer i organisasjonskulturen og frykt for å bli smittet på arbeidsplassen. Funn i hver artikkel har jeg valgt å tematisere i fire hovedtemaer: etisk ledelse, konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress, organisasjonskultur og frykt for å bli smittet.

4.1.1 Etisk ledelse

Resultatene i studien til Vera et al (2022) viser at etisk ledelse signifikant påvirker jobbressurser og jobbtilfredshet, men en etisk ledelse bidrar ikke til utbrenthet for de ansatte.

Okpozo et al (2017) referert i Vera et al (2022) fremhever at ledere som fremstår som etiske er mer støttende, skaper et tilfreds arbeidsmiljø og skaper klarere forventninger, noe som er med på å redusere arbeidsrelatert stress.

Individer som oppfatter lederskapet som etisk, vil føle mer autonomi og betydning i jobben. Dette kan bidra til å forhindre stress i form av utbrenthet og fremme jobbtilfredshet på arbeidsplassen (Vera et al, 2022). Lederne til tollbetjentene burde vise etisk oppførsel som ledere og gi emosjonell støtte for å forhindre at de ansatte føler på utbrenthet (Vullingsh et al, 2018, referert i Vera et al, 2022).

Atferden til ledere kan fremme autonomi hos tollerne, siden dette vil være en avgjørende jobbressurs for at tollere skal kjenne på tilstrekkelig ytelse (Vera et al, 2022). Lederutvikling vil være viktig for å gjøre tollere klare til å møte utfordringene som foregår i den globaliserte verden (Karlsson, 2013, s. 75, referert i Vera et al, 2022).

Vera et al (2022) sammenfatter resultatene i studien med å vise til at etisk ledelse er viktig for å forme oppfattelsen av jobbressurser, slik som autonomi og oppgavebetydning på arbeidsplassen. Dette gjelder først og fremst for å redusere yrkesrelatert stress og det å forbedre tilfredshet på arbeidsplassen.

4.1.2 Konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress

Det fremkommer av Makrusev & Dianova (2009) og Bychkov (2014) referert i Trubitsyn et al (2020) at lederen i tollorganisasjoner har sammen med tollpsykologen, behov for å utvikle en faglig stressmestringsstrategi blant tolltjenestepersonell. Ved å iverksette strategien, vil det kunne forhindre destruktive stressituasjoner, skape et moralsk og gunstig psykologisk klima, øke stresskompetansen til tollere og samtidig kunne minimere risiko. Videre påpeker Isayeva (2009) referert i Trubitsyn et al (2020) at en betydelig del av faktorene som fører til økt nivå av faglig stress er knyttet til tolltjenestepersonells faglige oppgaver.

Respondentene i studien til Trubitsyn et al (2020) identifiserte følgende årsaker til destruktive konflikter og stressende situasjoner på arbeidsplassen: en ufullkommenhet i arbeidsmotivasjon, stress og intensitet av arbeidskraft.

Videre funn identifiseres ved at tolltjenestepersonell innehar et utilstrekkelig antall programmer å forholde seg til for forebygging av destruktive konflikter og tollere mener også at andre tolltjenestepersonell på arbeidsplassen ikke er fullt egnet for stillingen, når det gjelder kvalifikasjoner for deres individuelle og personlige egenskaper for å gjennomføre arbeidet (Trubitsyn et al, 2020).

Trubitsyn et al (2020) fremhever at konfliktrådgivning og et opplæringsystem for stress burde anses som en sosiopsykologisk metode for å håndtere yrkesrelatert stress, for det er nødvendig å bygge et system med konfliktrådgivning som hovedfokus for ledere og tollere. Dette for å forbedre de sosiale relasjonene på arbeidsplassen, samt å kunne løse organisatoriske konflikter (Berseneva u.å. & Zernyshko, 2005, referert i Trubitsyn et al, 2020). Deretter påpeker Trubitsyn et al (2020) at det vil være nødvendig å gjennomføre opplæringskurs som er rettet mot å øke nivået av stress- og følelsesmessig kompetanse hos tollere.

Ved iverksettelse av tiltak som konfliktrådgivning og et opplæringsystem for stress, skriver Trubitsyn et al (2020) at dette vil kunne medføre en reduksjon av destruktive konflikter og stressituasjoner og en økning av kvaliteten på arbeidet som utføres, ved at tolltjenestepersonell føler på økt interesse til arbeidsoppgavene.

4.1.3 Organisasjonskultur

Overordnet viser resultatene til Komar (2021) at endringer i organisasjonskulturen påvirker arbeidsstresset for tolltjenestepersonell.

Med pågående reformer i organisasjonen, har deres organisasjonskultur også gjennomgått endringer og ulike funn på bakgrunn av dette har blitt løftet frem i studien til Komar (2021). Aktiviteter som daglig ikke var en del av organisasjonskulturen, har blitt iverksatt som rutinemessige aktiviteter som må gjennomføres.

Komar (2021) skriver at hver morgen må tolltjenestepersonell be sammen, og videre dele informasjon blant hverandre om arbeidsproblemer og andre problemstillinger på arbeidsplassen. De ansatte mener denne aktiviteten medfører stress, fordi de skal være på plass minst 2 minutter før aktiviteten starter. Dersom noen ansatte ikke møter opp, vil fraværet deres brukes som et element i en disiplinær vurdering fra deres overordnede, ved oppføring i en oppmøteliste og på den måten gjennomføre kontroller av hvem som er tilstede.

Andre funn som kommer frem, er pålegg om å legge inn arbeidsaktivitetsrapporter daglig som føres inn i en applikasjon som loggfører detaljer om aktiviteter, oppnåelsesmål og de ansattes daglige problemer i organisasjonen (Komar, 2021). Ved å iverksette dette som en daglig obligatorisk aktivitet, skriver Komar (2021) at dette vil kunne brukes som et grunnlag for å daglig måtte rapportere til ledelsen, og på den måten vil det kunne brukes som et grunnlag for medarbeidersamtaler.

Videre i studien til Komar (2021) nevnes det at covid-19 pandemien var en årsak til å føle på stress. De ansatte hadde en plikt til å bære munnbind på arbeidsplassen, holde avstand og begrense antall ansatte i det samme rommet. Samtidig måtte tollerne også distansere seg fra både familie og venner. Alle disse faktorene måtte huskes på samtidig som tollerne opprettholdt arbeidsoppgavene for å beskytte landets sikkerhet.

4.1.4 Frykt for å bli smittet

Bao et al (2023) påpeker at det å jobbe i frontlinjen, som tollbetjener daglig gjør, er en årsaksfaktor for å føle på frykt for å bli smittet av sykdommer, slik som COVID-19. Videre viste studien forskjellige personlige og organisatoriske ressurser som beskyttende faktorer

for å føle på frykt. De mest effektive individene opplevde mindre frykt, og samtidig ville de mest motstandsdyktige tollerne utløse et lavere nivå av frykt.

Arbeidsrelaterte forholdsregler og prosedyrer for å arbeide under COVID-19 kan også medføre frykt. Det å alltid jobbe med iført personlig verneutstyr, arbeidsrotasjoner med karantenetid, læring om hvordan sykdommen påvirker kroppen og daglig prøvetakning, er faktorer som alle kan medføre frykt (Bao et al, 2023).

Tollbetjenter var redd for å bli smittet av COVID-19, og på den måten smitte sin egen familie. Noen valgte å ikke dra hjem til familien etter gjennomført karantene på hotell, og dette vil kunne være en bidragende faktor til isolasjon og lite støtte. Tollbetjentene var også redd for å bli smittet av passasjerer som var emosjonelle i tollkontrollen (Bao et al, 2023).

Samtidig var tollbetjenter i Kina de første som ble vaksinert og det å være de første til å ta vaksiner uten å vite noe om bivirkningene, kan også være en faktor som fører til frykt (Xia, 2021, sitert i Bao et al, 2023).

Bao et al (2023) fremhever at ledere burde ikke anta at frontlinjeansatte er fryktløse. Videre fremhever også Bao et al (2023) at opplæring, deling av erfaring, krisemestringsstrategier, anerkjennelse, positive tilbakemeldinger og oppmuntringer er noe som med fordel kan iverksettes på arbeidsplassen. Dersom ansatte får mer kunnskap, erfaring og ferdigheter, kan dette bidra til at de kan være mer forberedt og føle på mindre frykt.

5. Diskusjon

5.1 Diskusjon av resultatene

I denne delen skal forskningsartiklenes temaer med deres tilhørende funn som belyst i foregående kapittel diskuteres for å svare på problemstillingen: **Hva bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag ifølge nasjonal og internasjonal forskning?** Resultatene blir gjennomgått i en diskusjonsprosess i sin helhet mot teori og annen relevant litteratur.

5.1.1 Etisk ledelse

Etisk ledelse som ledelsesstandard fremkommer som et viktig funn for å redusere yrkesrelatert stress i tolleres arbeidshverdag. Dersom tollbetjenter blir ledet under en ledelsesstil som de ikke anser som tilfredsstillende, vil dette kunne medføre at de kjenner på yrkesrelatert stress (Arbeidstilsynet, u.å.) og stressorer.

Resultatene i studien til Vera et al (2022) viser at ledere som fremstår som etiske viser seg som mer støttende og skaper et arbeidsmiljø som er tilfreds for de ansatte (Okpozo et al, 2017, referert i Vera et al, 2022). Ved at tollere blir ledet under en etisk ledelse, vil dette kunne medføre at de kjenner mindre på yrkesrelatert stress, enn de som ikke blir ledet etter en etisk ledelsesstandard.

De ytre stressorene som tolltjenestepersonell kan kjenne på i deres arbeidshverdag, kan også reduseres dersom det blir iverksatt en etisk ledelsesstandard. Ytre stressorer som store forandringer i verden, som krig og pandemier, vil kunne medføre endringer i arbeidshverdagen som man er vant til å arbeide i (Almén, 2021). Det som før var trygt og gjenkjennbart, kan måtte endres og tilpasses til nye arbeidsprosedyrer, som følge av den globaliserte verden.

For de organisatoriske forholdene i de ytre stressorene, vil lederutvikling være et viktig aspekt. Det at ledere vil være åpne for å utvikle seg som ledere, vil være viktig for å redusere de ytre organisatoriske forholdene som kan medføre stress, ved at ledere gjør tollere klare til å møte de utfordringene som foregår i den globaliserte verden (Karlsson, 2013, s. 75, referert i Vera et al, 2022). På den ene siden, dersom atferden til lederne viser seg å fremme muligheter for autonomi, vil dette være viktig for at tollere skal kjenne på en tilstrekkelig ytelse i arbeidshverdagen. På denne måten vil tollere føle på en reduksjon av ytre stressorer, herunder ytre organisatoriske forhold, ved at ledere viser at de kan utvikle og tilpasse seg til å lede ansatte etter nye utfordringer i en globalisert verden. På den andre siden, dersom ledere ikke utvikler eller tilpasser sin lederstil for å lede de ansatte til å håndtere nye utfordringer, vil ikke tolltjenestepersonell føle seg godt nok rustet i arbeidshverdagen til å møte endringer i verden. Da vil de kunne kjenne på en økning i ytre organisatoriske stressorer som bidrar til lite muligheter for autonomi, og en usikkerhet for hvordan de skal takle de nye utfordringene som kan oppstå på arbeidsplassen (Thoresen, 2022).

For de situasjonelle forholdene i de ytre stressorene som tollere kan føle på vil en etisk ledelsesstandard være avgjørende. Tollere er på jobb alle dager i året for å beskytte et lands grenser. Ledere til tollbetjentene burde gi emosjonell støtte til de ansatte, dette for å forhindre at de ansatte føler på utbrenthet for å arbeide i et yrke som trengs på plass alle dager i året (Vullingsh et al, 2018, referert i Vera et al, 2022). Hvis tolltjenestepersonell får emosjonell støtte fra deres ledere, vil dette kunne medføre at den harde og viktige jobben de gjør på grensen blir anerkjent. Dette kan bidra til å forbedre tilfredsheten på arbeidsplassen.

Dersom tollere oppfatter lederskapet på arbeidsplassen sin som vellykket, vil de oppleve en mindre grad av indre stressorer ved at de vil føle autonomi og betydning i jobben. Disse tollerne vil kjenne på at de indre forholdene, ved å føle på sterkere autonomi og selvfølelse, vil medføre mindre stress og på den måten fremme jobbtilfredshet på arbeidsplassen (Vera et al, 2022; First Psychology Scotland, u.å.). Dermed vil tollere som oppfatter lederskapet som etisk vellykket, føle at de får en økning i selvfølelsen, mer arbeidslyst og de indre stressorene vil reduseres.

I henhold til PE fit theory vil den etiske ledelsesstandarden fungere som vellykket å lede etter i tollernes arbeidsmiljø, og sådan vil tollbetjentene bli påvirket i en positiv retning og dermed føle seg kompatible i deres miljø (Pasca, 2014). Siden de føler på en optimal tilstand å være kompatibel i med en etisk ledelse, vil dette medføre et lavere nivå av yrkesrelatert stress, mindre påvirkning av ytre og indre stressorer og dermed en økning i tilfredsheten som er viktig for å opprettholde den gode atferden blant tollerne (Pasca, 2014). Dette vil være spesielt viktig i en globalisert verden som tollere arbeider i for å sørge for å opprettholde et lands sikkerhet.

5.1.2 Konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress

Det fremkommer i studien til Trubitsyn et al (2020) at en implementering av konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress vil være viktige mekanismer for å kunne redusere yrkesrelatert stress og redusere de ytre og indre stressorene tollere kan kjenne på i deres arbeidshverdag.

Makrusev & Dianova (2009) og Bychkov (2014) referert i Trubitsyn et al (2020) sier at ledere i tollorganisasjoner har sammen med tollpsykologen, et behov for å utvikle en faglig mestringsstrategi av stress blant tolltjenestepersonell. Ved å iverksette et opplæringsystem for stress, vil dette kunne forhindre destruktive stressituasjoner som tolltjenestepersonell føler på, og samtidig skape et moralsk og gunstig psykologisk klima å arbeide i. Dette vil kunne medføre en økning for tolltjenestepersonell til å tolerere stress og samtidig vil en minimering av ulik risiko de kan møte på også reduseres, da de blir bedre rustet til å takle yrkesrelatert stress.

Tollere kjenner på ytre stressorer som medfører stress i arbeidshverdagen deres, slik som mange opplæringsprogrammer for å forebygge destruktive konflikter, tyngden av oppgaver og at andre tolltjenestepersonell ikke er fullt egnet for å gjennomføre arbeidet (Trubitsyn et al, 2020).

De situasjonelle forholdene i de ytre stressorene dreier seg om stress i henhold til at tolltjenestepersonell innehar et utilstrekkelig antall opplæringsprogrammer å måtte forholde seg til for forebygging av destruktive konflikter på arbeidsplassen (Trubitsyn et al, 2020). Dersom det blir iverksatt et felles system for konfliktrådgivning for tolltjenestepersonell, vil dette medføre en reduksjon av stress i de ytre situasjonelle forholdene, hvis de kun trenger å forholde seg til en universal konfliktrådgivningsstrategi som vil være felles for alle tollere på arbeidsplassen.

Videre som en del av å iverksette et felles system for konfliktrådgivning, fremkommer det i studien til Trubitsyn et al (2020) at det vil være nødvendig å gjennomføre opplæringskurs som er spesielt rettet mot å øke nivået av stresskompetanse hos tollere. Som en løsning kan opplæringskurset inngå sammen med konfliktrådgivningsstrategien, slik at alle tollere vet at de kun trenger å forholde seg til et universalt program for konfliktrådgivning som også innebærer et opplæringskurs for stress. Dette vil være viktig for ledere å iverksette for å kunne forbedre de sosiale relasjonene på arbeidsplassen, samt for å kunne løse organisatoriske konflikter (Berseneva u.å. & Zernyshko, 2005, referert i Trubitsyn et al, 2020). Da vil de ytre stressorene av situasjonelle forhold kunne minskes for tollere ved at de slipper å forholde seg til et utilstrekkelig antall opplæringsprogrammer til kun et universalt program.

En studie gjennomført i 2011 av Doris W. Gitonga viser til lignende løsninger som Trubitsyn et al (2020) fremhevet for hva som burde iverksettes av ledelsen som tiltak på arbeidsplassen for å minske yrkesrelatert stress. Studien til Gitonga (2011) undersøkte hvilket nivå av yrkesrelatert stress som tolltjenestepersonell i Kenya Customs Administration kjenner på i deres arbeidshverdag. Resultatene viser at de ansatte ved Kenya Customs Administration er stresset ved at de ofte jobber overtid og har mange arbeidsoppgaver de skal gjennomføre samtidig. Denne studien kom frem til at ledelsen burde iverksette stresshåndteringsprogrammer som vil kunne effektivt ta tak i utfordringer og samtidig bidra til å øke de ansattes arbeidsmoral og tilfredshet (Gitonga, 2011). Eksempelen som er lagt frem her viser at løsningen ved å iverksette stresshåndteringsprogrammer, fremheves i begge forskninger ved at iverksettelsen ville bidratt til en positiv påvirkning for at tolltjenestepersonell kjenner på mindre grad av ytre situasjonelle stressorer i arbeidshverdagen.

For de ytre stressorene av organisatoriske forhold viser resultatene til Trubitsyn et al (2020) at tollere mener at andre tolltjenestepersonell på arbeidsplassen ikke er fullt egnet for

arbeidet de skal gjennomføre når det gjelder deres kvalifikasjoner. Spesielt når det kommer til deres personlige egenskaper for å gjennomføre arbeidet (Trubitsyn et al, 2020). Dette medfører ytre stressorer av organisatoriske forhold for tolltjenestepersonell, da de arbeider sammen med andre tollere som de selv ikke mener er fullt ut egnet for stillingen. Dette kan medføre destruktive konflikter blant tolltjenestepersonell og en reduksjon av arbeidslyst dersom noen tollere anser seg som mer egnet for jobben enn andre.

Tolltjenestepersonell er også påvirket av indre stressorer. Funn i artikkelen til Trubitsyn et al (2020) viser at den påkjenningen for det de skal kunne, medfører at de kjenner på stress og ufullkommenhet i arbeidsmotivasjonen i arbeidshverdagen. Tolltjenestepersonell tenker at de blir stresset av at de skal kunne inneha et stort faglig kunnskapsgrunnlag som medfører en påkjenning når de er på jobb (Isayeva, 2009, referert i Trubitsyn et al, 2020). De kan prestere dårligere og føle på indre stressorer av at de ikke makter å gjennomføre arbeidsoppgavene, da arbeidsbelastningen av det faglige de skal kunne, medfører yrkesrelatert stress (Risan & Skoglund, 2019).

Hvis et system for konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringsystem for stress blir gjennomført som en universal konfliktrådgivningsstrategi, vil dette være det viktigste tiltaket for å minske yrkesrelatert stress på arbeidsplassen. Tolltjenestepersonell vil i henhold til PE fit theory være tilfreds med at de ikke trenger å forholde seg til utilstrekkelige antall opplæringsprogrammer. Tolltjenestepersonell vil kjenne på at de er i en optimal arbeidstilstand som de kan føle seg kompatibel i, og dette vil kunne medføre en økt presentasjon i engasjement, trivsel, produktivitet og jobbtfredshet i arbeidshverdagen (Armitage & Nassor, 2021, s. 14). Da vil miljøet på arbeidsplassen være noe tolltjenestepersonell anser som vellykket å arbeide i og dette vil påvirke tollbetjentenes tilfredshet i en positiv retning. De vil være compatible i arbeidsmiljøet og inneha et godt samspill av tilfredshet i miljøet og motivasjon for å gjennomføre arbeidet. Dette vil være avgjørende for å oppleve et lavere nivå av yrkesrelatert stress på arbeidsplassen i henhold til PE fit theory (Pasca, 2014).

5.1.3 Organisasjonskultur

Endringer i organisasjonskulturen på arbeidsplassen kan være en årsak til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag. Funn i studien til Komar (2021) viser at dersom en eksisterende organisasjonskultur gjennomgår endringer, vil dette være en årsaksfaktor for å kjenne på økt nivå av yrkesrelatert stress (Arbeidstilsynet, u.å).

Tolltjenestepersonell i studien til Komar (2021) føler på en økning i yrkesrelatert stress siden aktiviteter som ikke var en del av organisasjonskulturen tidligere, har blitt iverksatt som rutinemessige aktiviteter som må gjennomføres. Endringsprosesser i organisasjonskulturen er en stor drivkraft til hvorfor tolltjenestepersonell kjenner på yrkesrelatert stress.

Nye rutinemessige aktiviteter, tidspress for oppmøte og rapportering er nye arbeidsoppgaver iverksatt av ledelsen, hvor en forandring i noe allerede eksisterende, vil lede til en stresskilde som medfører ytre stressorer for tolltjenestepersonell (Komar, 2021; Risan & Skoglund, 2019, s. 51).

De situasjonelle forholdene i de ytre stressorene som tolltjenestepersonell kjenner på ut ifra funn i studien til Komar (2021), er forventninger fra tolltjenestepersonells overordnede ved at de hver morgen med 2 minutters oppmøtefrist, må samles for å be. De kjenner på situasjonelle ytre stressorer ved at møteplikten har en tidsfrist. Tolltjenestepersonell føler på stress og misnøye ved at om de ikke møter opp til aktiviteten tidsnok, vil dette medføre at fraværet deres vil kunne brukes som et nedsettende element i en disiplinær vurdering fra deres overordnede (Komar, 2021).

På samme måte vil tolltjenestepersonell kjenne på organisatoriske forhold i ytre stressorer ved at Covid-19 pandemien har satt begrensninger som medfører stress. Tolltjenestepersonell i studien til (Komar, 2021) hadde under pandemien, en plikt til å bære munnbind hele arbeidsdagen, og de måtte passe på å holde avstand. Tolltjenestepersonell følte på organisatoriske ytre stressorer under pandemien fordi de hadde mange nye tiltak for å forhindre smittespredning, samtidig som de fortsatte med å opprettholde sikkerheten på grensen (Komar, 2021; Risan & Skoglund, 2019).

Tolltjenestepersonell er påvirket av indre stressorer i arbeidshverdagen siden de må huske på å gjennomføre daglige obligatoriske aktiviteter. Dersom de ikke gjennomfører arbeidsaktivitetsrapportering daglig som et pålegg fra ledelsen, vil dette kunne medføre en redusert vurdering fra deres overordnede (Komar, 2021). Tolltjenestepersonell må gå rundt og tenke på å gjennomføre dette, for ellers vil det kunne ha konsekvenser for dem senere, noe som kan føre til lavere motivasjon og usikkerhet for å gjennomføre jobben. Dette kan medføre et indre forhold av lavt nivå til engasjement og en frustrasjon over å kunne glemme

de viktigste oppgavene de egentlig skal gjennomføre i deres arbeidshverdag (First Psychology Scotland, u.å.).

Pågående endringer i organisasjonskulturen på arbeidsplassen til tolltjenestepersonell, viser funn i henhold til PE fit theory at tollere føler på en inkompatibilitet og mistilpasning til deres miljø, ved at endringer i organisasjonskulturen medfører misnøye, lavt engasjement på arbeidsplassen og høye nivåer av stress (Pasca, 2014). Det eksisterer ikke et samsvar mellom det miljøet som tolltjenestepersonell følte seg tilfreds i tidligere, til det nye miljøet som har oppstått som følge av endringer i organisasjonskulturen. Ved at tolltjenestepersonell føler på ytre og indre stressorer som medfører en påvirkning av yrkesrelatert stress, viser funn i artikkelen til Komar (2021) at implementering av nye obligatoriske aktiviteter i arbeidshverdagen, bidrar til en påvirkning til deres miljø som har en påvirkning på de individuelle faktorene. Tolltjenestepersonells muligheter, preferanser, personlighet og behov til å kunne føle seg kompatibel i deres arbeidshverdag, blir påvirket av en økning i yrkesrelatert stress. Gjennomfører de ikke de obligatoriske aktivitetene, vil dette bidra til at de føler seg mindre tilfreds i miljøet på grunn av konsekvensene som kan oppstå (Pasca, 2014).

5.1.4 Frykt for å bli smittet

Det å inneha en frykt for å bli smittet av sykdommer, som Covid-19, kommer frem som en årsak til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i arbeidshverdagen. Funn i studien til Bao et al (2023) påpeker at tolltjenestepersonell som jobber i frontlinjen føler på en frykt for å bli smittet av sykdommer på jobb. Under Covid-19 pandemien kjente tolltjenestepersonell i Kina på en frykt for å bli smittet av passasjerer som var emosjonelle i tollkontrollen (Bao et al, 2023), og en frykt av å være de første som ble vaksinert uten å vite om bivirkningene (Xia, 2021, sitert i Bao et al, 2023). Faktorer som dette medførte at tolltjenestepersonell i Kina som arbeidet i frontlinjen under Covid-19 kjente på en økning i yrkesrelatert stress i arbeidshverdagen.

Tolltjenestepersonell i Kina var påvirket av ytre stressorer, slik som å måtte forholde seg til arbeidsrelaterte forholdsregler og prosedyrer når de arbeidet under Covid-19 (Bao et al, 2023). Dette var en forandring for noe nytt i arbeidshverdagen enn hva de normalt var vant med før Covid-19 pandemien inntraff verden.

Ytre stressorer av situasjonelle forhold er en bidragende faktor for at tolltjenestepersonell føler på yrkesrelatert stress ved å arbeide under Covid-19 pandemien. Funn i artikkelen til Bao et al (2023) viser at det å daglig jobbe med verneutstyr, daglig prøvetakning og å ilegge karantenetid, er alle faktorer som bidrar til at tolltjenestepersonell føler på ytre situasjonelle forhold av stressorer under pandemien. Det å gå rundt med en følelse av frykt for en ukjent arbeidshverdag som følge av omstilling av ytre forhold, for implementering av nye prosedyrer av sikkerhetstiltak under Covid-19, viser seg å være en bidragende faktor for stress for tolltjenestepersonell (Risan & Skoglund, 2019, s. 51).

Det å risikere å bli smittet kan illustreres ved å se til en studie av Mamma & Spandidos (2019) som undersøkte tollbetjenter i forhold til virusinfeksjoner, tuberkulose, psittacose og miljømessig helserisiko. Studien viste at tollbetjenter kan risikere å påta seg ulike sykdommer ved å jobbe i frontlinjen. Som et eksempel fra studien, i Belgia i mars 1994 ble en toller innlagt på sykehus med Chlamydia psittaci-indusert lungebetennelse. Tollereren hadde utviklet symptomer 10 dager etter at vedkommende hadde blitt smittet av parakitter (en gruppe fugler for eksempel: langhalede papegøyer) som hadde blitt ulovlig importert av en indisk sjømann (Mamma & Spandidos, 2019). Tolltjenestepersonell kan risikere å bli smittet av ulovlig importerte varer/dyr som de reisende har i bagasjen. Som dette eksempelet viser vil det å arbeide med en bevissthet om at man kan risikere å bli smittet i arbeidshverdagen være en grunn for at tolltjenestepersonell i frontlinjen kjenner på økt yrkesrelatert stress og frykt.

For de ytre stressorene av organisatoriske forhold som tolltjenestepersonell i Kina er påvirket av, kommer det frem at ledere burde ikke tro at frontlinjeansatte, som tolltjenestepersonell, er fryktløse. Ledere må forstå at de i frontlinjen ofrer mye av seg selv under krisesituasjoner og det er viktig at deres ledere ikke tror de ikke kjenner på frykt og stress for å arbeide i frontlinjen (Bao et al, 2023). Det blir fremhevet at de ytre stressorene av organisatoriske forhold kan bli mindre ved opplæring, deling av erfaring, krisemestringsstrategier, anerkjennelse, oppmuntring og positive tilbakemeldinger som med stor fordel kan iverksettes av ledelsen på arbeidsplassen (Bao et al, 2023).

De kinesiske tollerene kjente på indre stressorer som isolasjon fra familien siden de måtte være i hotellkarantene etter jobb (Bao et al, 2023). Samtidig kjente de på frykt for å ta med smitten hjem. Dette kunne medføre indre stressorer som kunne påvirke deres tanker, usikkerhet og gi en frustrasjon over å arbeide under Covid-19 (First Psychology Scotland, u.å.). Bao et al (2023) fremhever i sin artikkel at forskjellige personlige og organisatoriske

ressurser i mennesket bidro som beskyttende faktorer for frykt og stress i arbeidshverdagen. De mest effektive og motstandsdyktige tollerne opplevde mindre frykt, noe som kan forklares med at tolltjenestepersonell som viste seg som motstandsdyktig til å tolerere stress og frykt for å bli smittet, kjente på en mindre grad av indre stressorer under Covid-19 pandemien (Bao et al, 2023).

Å huske på ulike sikkerhetstiltak for å forhindre smitte, er noe som er bidragende til en inkompatibilitet og mistilpasning til deres ellers normale arbeidsmiljø. På den ene siden i henhold til PE fit theory vil tolltjenestepersonell som arbeidet under Covid-19 ikke føle seg tilfreds i sitt arbeidsmiljø på grunn av den nye og ukjente arbeidshverdagen. De føler seg heller ikke tilfredse med at ledere antar at frontlinjensansatte er fryktløse. Forholdet av utilfredshet og en ikke-optimal tilstand å være i på arbeidsplassen, bidrar til at tolltjenestepersonells motivasjon, helse og atferd påvirkes i en negativ retning (Pasca, 2014). På den andre siden, dersom tolltjenestepersonell og deres ledere tilegner seg mer kunnskap, erfaring og ferdigheter om å arbeide under forhold som Covid-19, kan dette være en viktig årsak for å føle på mindre frykt og yrkesrelatert stress (Bao et al, 2023). Blir kunnskapsgrunnlaget større for tolltjenestepersonell og deres ledere, vil dette medføre et godt samspill mellom jobbmiljø og mennesket, noe som kan medføre økt presentasjon i engasjement, trivsel, produktivitet og jobbtilfredshet (Armitage & Nassor, 2021, s. 14). På den måten vil tolltjenestepersonell oppleve et samsvar av tilfredshet i arbeidsmiljøet som bidrar til å oppleve mindre yrkesrelatert stress under forhold som Covid-19 (Pasca, 2014).

6. Konklusjon

I litteraturstudien har jeg tatt for meg fire forskningsartikler, hvor det har blitt undersøkt hva som bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag. Resultatene viser at tolltjenestepersonell kjenner på stress i arbeidshverdagen når det kommer til hvilken lederstil ledelsen på arbeidsplassen utøver, om de er godt nok rustet for å håndtere stress og konflikter, endringer i organisasjonskulturen og frykt for å bli smittet på arbeidsplassen. Jeg benyttet en tematisk fremstilling for å konkretisere funn i forskningsartiklene som ble tematisert i fire hovedtemaer: etisk ledelse, konfliktrådgivning og iverksettelse av et opplæringssystem for stress, organisasjonskultur og frykt for å bli smittet. Internasjonal forskning viste seg som størst og avgjørende i søkeprosessen.

Ledere som fremstår som etiske, viser seg som mer støttende og skaper et tilfreds arbeidsmiljø for tolltjenestepersonell (Vera et al, 2022). Dette kan medføre at

tolltjenestepersonell føler seg kompatible i arbeidsmiljøet. Konfliktrådgivning og iverksette et opplæringsystem for stress, vil minske stressorer og stress for tolltjenestepersonell ved at de kun trenger å forholde seg til en universal konfliktrådgivningsstrategi (Trubitsyn et al, 2020). Endringer i organisasjonskulturen ved iverksettelse av nye arbeidsoppgaver og aktiviteter har vist seg å medføre stress for tolltjenestepersonell (Komar, 2021). Å risikere å bli smittet av sykdommer, som Covid-19, ved å arbeide i frontlinjen har vist seg å være bidragende til hvorfor tolltjenestepersonell kjenner på stress (Bao et al, 2023).

Hensikten med bacheloroppgaven var å få en bevissthet om hva som bidrar til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i deres arbeidshverdag, gi inspirasjon til andre studier og øke kunnskapen for tolltjenestepersonell om stress i deres arbeidshverdag. Jeg hadde tanker om at mange av funn som jeg fant skulle omhandle stress ved å stå i tollkontrollen. Dette på grunnlag av opplevd erfaring i praksisperioden, som gav opphavet til tematikken. Årsakene til at tolltjenestepersonell kjenner på stress i arbeidshverdagen, har vist seg å bero på mer enn de tankene jeg hadde. Avslutningsvis viser resultatene samlet at tolltjenestepersonell i verden er ulike for hva som bidrar til at de kjenner på stress i deres arbeidshverdag.

6.1 Forslag til videre forskning

Etter litteratursøksprosessen ble det tydelig klart at det omtrent ikke finnes nasjonal forskning på tolltjenestepersonell i Tolletaten og stress. Forekomsten av få nasjonale resultater betyr at det trengs forskning på fagfeltet og jeg håper at denne bacheloren kan inspirere andre for å drive med forskning på tollere i Tolletaten og stresspåvirkning. Til videre forskning kunne det vært spennende å gjennomføre kvalitative intervjuer av tolltjenestepersonell, både i Tolletaten, men også internasjonalt, for å høre deres tanker om hva som bidrar til at de kjenner på stress i deres arbeidshverdag. Samtidig viste litteratursøksprosessen at det ikke var mye forskning som omhandlet stress i tollkontrollen som mine tanker fra start trodde forskningen skulle dreie seg om. Litteratursøksprosessen viste også at det ikke var mye forskning på tolltjenestepersonells personlige tilpasning i deres arbeidsmiljø og hva miljøet har å si for hva som medfører stress, slik som PE Fit theory konsentrerer seg om. Derfor ville det vært interessant til videre forskning å undersøke hva som kan være grunnene til at dette og andre temaer er fraværende i forskningen.

Referanser

- Almén, N. (2021) *Återhämtningsguiden. Må bra trots stress och press*. (1 utg.). Natur & Kultur Läromedel.
- Arbeidstilsynet. (u.å.). *Stress*. Hentet 27. februar 2024 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/stress/>
- Armitage, L. A., & Nasser Amar, J. H. (2021). Person-Environment Fit Theory: Application to the design of work environments. In R. Appel-Meulenbroek, & V. Danivska (red), *A Handbook of Theories on Designing Alignment Between People and the Office Environment*, 14-26. <https://doi.org/10.1201/9781003128830-2>
- Bao, Y., Liu, Y., & Zhang, Z. (2023) Understanding the Correlates of Fear among Public Employees Working in Extreme Conditions: Evidence from Chinese Frontline Customs Officers, *Public Performance & Management Review*, 47:1, 232-261. <https://doi.org/10.1080/15309576.2023.2266834> (Publisert online første gang i 2023, publisert fysisk i tidsskrift i 2024).
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving*. (7. utg.). Gyldendal.
- First Psychology Scotland. (u.å.). *The Stress Factor. Your guide to stress*. Hentet 27. februar 2024 fra https://www.firstpsychology.co.uk/files/stress_booklet.pdf
- Gitonga, D. W. (2011). *Relationship between occupational stress and job satisfaction at Kenya Customs administration* (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
- Holt, N., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M., Passer, M. & Smith, R. (2019). *Psychology: The Science of mind and behavior*. McGraw- Hill Education.
- Jacobsen, D. I. (2023). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* (4. utg.). Cappelen Damm.
- Komar, I. (2021). Relationship between Organizational Culture and Employee Performance through Work Stress at the Regional Office of the East Java I Directorate General of Customs. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(3), 6-15. <https://doi.org/10.47616/jamrems.v2i3.122>

- Kristensen, T. F. (2023, 26. juni). Tollerne forsøkte å stoppe bilene: - De økte farten over grensen. VG. <https://www.vg.no/nyheter/innenriks/i/kExLpQ/politiet-etterforsker-fortsatt-saken-der-to-personbiler-stakk-av-fra-grensekroll-og-havnet-i-trafikkulykke-paa-e14-i-troendelag>
- Lee, K., Joshi, K., & Kim, Y. (2008). Person-job fit as a moderator of the relationship between emotional intelligence and job performance. *SIGMIS CPR '08*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Person-job-fit-as-a-moderator-of-the-relationship-Lee-Joshi/4c25a76c92970df0e0daf720fa064c4075db5cdd>
- Mamma, M., & Spandidos, D. A. (2019). Customs officers in relation to viral infections, tuberculosis, psittacosis, and environmental health risk. *Experimental and therapeutic medicine*, 17(2), 1149–1153. <https://doi.org/10.3892/etm.2018.7077>
- Meld. St. 475L (2012-2013). *Innstilling fra finanskomiteen om endringer i skatte-, avgifts- og tollavgivningen i forbindelse med revidert nasjonalbudsjett 2013*. Stortinget. <https://www.stortinget.no/globalassets/pdf/innstillinger/stortinget/2012-2013/inns-201213-475.pdf>
- Pasca, R. (2014). Person-Environment Fit Theory. I: Michalos, AC (red) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht, 4776-4778. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_2155
- PRISMA. (2020). *Prisma-statement.org*. Hentet fra [prisma-statement.org](https://www.prisma-statement.org/prisma-2020-flow-diagram): <https://www.prisma-statement.org/prisma-2020-flow-diagram>
- Regjeringen.no. (u.å.). *Tolletaten*. Hentet 20. februar fra https://www.regjeringen.no/no/dep/fin/org/underliggende_etater/tolletaten/id270408/
- Risan, P., & Skoglund, T. H. (2019). *Psykologi i operativ tjeneste: stress og psykiske lidelser* (2. utgave.). Gyldendal.
- Thagaard, T. (2019). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder* (5. utg.) Fagbokforlaget.
- Thoresen, B. (2022, 08. Desember). Stress i balanse. I *magasinet psykisk helse*. Hentet 11. februar 2024 fra <https://psykiskhelse.no/magasinet/stress-i-balanse/>

Toller (2022, 14. oktober). I *Utdanning.no*. Hentet 31. januar 2024 fra <https://utdanning.no/yrker/beskrivelse/toller>

Tolletaten. (2024, 05. april). *Om oss*. Hentet 20. februar 2024 fra <https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/>

Trubitsyn, K. V., Kalmykova, O. Y., & Gorbunova, Y. N. (2020). Professional Stress Management Among Officials at Customs Authorities. In *International Scientific Conference "Far East Con"(ISCFEC 2020)*, 2435-2443. [10.2991/aebmr.k.200312.338](https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200312.338)

Vera, M., Sánchez-Cardona, I., & Povedano, A. (2022). Beyond Frontiers: An Examination of Ethical Leadership and Job Resources in Customs Officers' Well-Being. *The Journal of Psychology*, 156(7), 478-491. <https://doi.org/10.1080/00223980.2022.2095966>

Vedlegg

Database	Norske søkeord	Engelske søkeord	Inklusjonskriterier	Eksklusjonskriterier
Oria UiS Digitalt	Tolletaten og stress	Customs officer/s and stress	Tidsperiode: 2016-2023	Tidsperiode: Før 2016
Idunn	Tollbetjent og stress	Customs officials and stress	Databaser: Oria UiS digitalt, Idunn og Google Scholar	Databaser: Andre databaser
Google Scholar		Customs agent and stress	Språk: Norsk og engelsk	Språk: Andre språk
			Hvem: Tolltjenestepersonell, tollere, tollbetjent, Customs officers, Customs officials og Customs agent	Hvem: Andre yrker

Vedlegg 1. Oversikt over valg i litteratursøksprosessen.