



Franziska Balt

**En kvalitativ undersøkelse om sosialarbeideres
opplevelse av emosjonelle belastninger i arbeid ved
omsorgsbolig.**

Veileder: Wenche Bekken

Masteroppgave i sosialfag – studieretning sosialt arbeid

OsloMet – storbyuniversitetet. Fakultet for samfunnsvitenskap

Sammendrag

I løpet av de siste årene har det vært økende oppmerksomhet rundt belastningene i helse- og sosialt arbeid. Begrepene «omsorgstrøtthet» og «utbrenthet» har fått større plass i offentlig diskurs. Til tross for denne oppmerksomheten i media, er sosialarbeidere fortsatt en av de yrkesgruppene med høyest sykefravær. «Hvem hjelper hjelperen?» er en artikkel som ble publisert i *Fontene* i 2021 og tar opp hvordan hjelperen kan påvirkes av det som skjer i kontakt med brukerne.

Denne studien har som mål til å bidra til økt kunnskap og bevisstgjøring om ulike belastningsfaktorer profesjonsutøvere som jobber i omsorgsbolig kan bli utsatt for, samt avdekke hvilke forebyggende faktorer har betydning for å ivareta ansatte på arbeidsplassen, og hvordan hver enkelt kan ta vare på seg selv.

For å finne svar på dette temaet ble det gjennomført kvalitative intervjuer med fem sosialarbeidere som har erfaring med å jobbe med mennesker med psykisk utviklingshemming ved ulike omsorgsboliger. Målet var å utforske profesjonsutøveres egne opplevelser av sin arbeidshverdag og de utfordringene som kan oppstå i den forbindelse. Samtaleintervjuene ble gjennomført individuelt ut ifra et semistrukturert intervju. For å forstå deres erfaringer har jeg brukt en fenomenologisk- hermeneutisk inspirert tilnærming i undersøkelsen.

Det teoretiske grunnlaget i oppgaven er Arlie R. Hochschilds teori om «emosjonelt arbeid» og Bram P. Buunks teori om «sosial støtte». Disse teoriene blir brukt for å drøfte det empiriske datamaterialet. Funnene viser at arbeidet ved omsorgsboliger er preget av å jobbe nært til andre mennesker, og profesjonsutøvere må håndtere egne og brukernes følelser i jobbsammenheng. Det er i denne kontakten hvor emosjonelt arbeid kommer til uttrykk. Det er av stor betydning at arbeidsplasser legger til rette for å ivareta de ansatte etter utfordrende hendelser, for eksempel gjennom «kollegaveiledning» og «debriefing». Et godt arbeidsmiljø som er preget av åpenhet og hvor de ansatte opplever sosial støtte fra sine kolleger er sentral for å håndtere utfordringer. Selv om arbeidsplasser tilbyr ulike tiltak for å ivareta de ansatte, opplevdes disse ikke som tilstrekkelig for å bearbeide egne følelsesmessige reaksjoner.

Det å øke bevisstheten at emosjonelt arbeid er en del av profesjonsutøverens arbeidshverdag er avgjørende for å sike trivsel, samt forbedre kvaliteten på tjenestene som ytes til brukerne.

Abstract

Over the past few years, there has been an increasing awareness of challenges among healthcare and social work professionals. The terms “compassion fatigue” and “burnout” have gained more attention in public discourses. Despite this media attention, social workers remain one of the occupational groups with the highest rates of sick leave. "Who Helps the Helper?" is an article published in *Fontene* in 2021, addressing how helpers can be affected by contact with service users.

The purpose of this thesis is to assess the emotional challenges experienced by social workers in health care facilities and to help broaden our understanding of various factors that professionals can experience in their work. Possible solutions implemented by their workplaces to protect the care workers against negative consequences will be explored, as well as a brief overview of some of the ways these workers attempt to take care of themselves.

In order to find answers to this paper’s main questions, qualitative interviews were carried out with five social workers who assisted people with intellectual disabilities at various care facilities. The purpose of the interviews was to explore the professionals’ own experiences of their daily work and the challenges that would often arise within that context. The research participants were interviewed individually in a semi-structured form. A phenomenological-hermeneutic inspired approach has been used to understand the experiences found throughout the data.

The theoretical framework of the thesis is based on Arlie R. Hochschild's “emotional labor” theory and Bram P. Buunk's “social support” theory. These theories are used to discuss empirical data. The findings demonstrate that working in care facilities involves close interaction with other individuals, and professionals must navigate their own emotions as well as the emotions of the service users in their work. In this context “emotional labor” becomes visible. Workplaces play an important role in following up their employees when they have experienced emotional challenges at work. The measures most often used to this end were described as “debriefing” and “peer supervision”.

The two essential elements for managing those challenges are openness and where employees experience social support from their colleagues. Despite the measures used within the workplace, the study has shown that these were not perceived as sufficient for managing their own emotional reactions. The absent—though fundamental—necessity involves increasing basic awareness that “emotional labor” is a part of the professional's workday. This will help safeguard the well-being of caregivers, and thereby ensure the quality of care provided to service users.

Forord

Denne reisen har vært krevende på mange måter, og den har utfordret meg på måter jeg aldri hadde forestilt meg. Men samtidig vil jeg også si at denne oppgaven har vært en utrolig lærerik og verdifull opplevelse og jeg har fått muligheten til å fordype meg i et emne jeg er opptatt av, og jeg vil bære den kompetanse videre med meg. Denne tiden hadde jeg aldri taklet uten så mange flinke mennesker på min vei, som har støttet meg med råd, inspirasjon og tilstedeværelsen, i Norge og andre land. Dere er fantastiske!

Tusen takk til alle mine fine informanter som stilte opp til dette prosjektet. Uten deres engasjement og interesse hadde ikke denne masteroppgaven blitt til.

Tusen takk til min veileder Wenche Bekken for all den inspirasjon, tilbakemeldinger, deling og utveksling av tanker. Du har vært en kilde til faglig vekst.

Maria, en spesiell takk til deg for at du tok deg tid til å lese gjennom oppgaven i slutfasen. Din tilbakemelding og innsikt har vært utrolig viktig for meg. Silje Veronica, en stor takk for dine oppmuntrende ord og vår tid sammen på biblioteket. Det har gjort mye lettere. Tusen takk til Jonas for all din tålmodighet til å forklare meg Word-program, om og om igjen.

Mirjam, jeg er evig takknemlig for all den støtten du har gitt meg, ikke bare i denne perioden, men gjennom hele vårt vennskap. Du er alltid der for meg når jeg ikke har troen på meg selv. Din støtte har betydd enormt mye for meg!

Sas, my dear! Jeg tror du også er mer enn klar for at dette masterprosjektet nærmer seg slutten. Jeg vil uttrykke min uendelige takknemlighet for din evne til å bringe frem et smil når alt virker som mørkest.

Til slutt til mine foreldre: Danke für eure Kraft, euer Vertrauen und eure stetige Ermutigung, mich in allem zu unterstützten, was ich mir im Leben so vornehme. Ihr bedeutet mir so viel!

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
1.1. Bakgrunn for valg av tema og problemstilling	1
1.2. Tidligere forskning.....	3
1.2.1. Forskning internasjonalt.....	5
1.3. Avgrensning av tema og problemstilling	6
1.4. Begrepsavklaring	7
1.5. Forståelse av psykisk utviklingshemming	7
1.5.1. Den sosial-relasjonell forståelsen.....	9
1.5.2. Omsorgen for personer med utviklingshemming.....	9
1.6. Yrkesrolle sosialarbeider.....	10
1.7. Sosialarbeidere som risikogruppe for belastninger	12
1.7.1. Omsorgstretthet – <i>compassion fatigue</i>	12
1.8. Oppgavens videre struktur	13
2. Teori	14
2.1. Emosjonelt arbeid	14
2.2. Surface acting og deep acting	16
2.3. Psykososiale arbeidsmiljø.....	18
2.3.1. Sosial støtte	19
3. Metode	20
3.1. Forskningsdesign - kvalitativ metode	20
3.2. Vitenskapsteoretisk ståsted og egen posisjon.....	21
3.2.1. Forforståelse.....	22
3.3. Tilgang og utvalg av intervjupersoner	23
3.4. Intervjuguide	25
3.5. Gjennomføring av intervju.....	26
3.6. Ethiske vurderinger.....	28
3.6.1. Samtykkeerklæring	29
3.6.2. Fortrolighet	29
3.6.3. Konsekvenser	30
3.7. Forskningsprosjektets reliabilitet og validitet	31
3.8. Tematisk analyse	33

4. Presentasjon av funn	34
4.1. Mellom rutiner og kompleksiteten i hverdagen	34
4.2. Jobbrelaterte utfordringer – «Redsel for uønsket atferd»	37
4.3. Arbeidsplassens håndtering av utfordrende arbeid	40
4.3.1. Overlappingsmøte	41
4.3.2. Kollegial støtte og debrifing	41
4.3.3. Kollegaveiledning	43
4.3.4. Utvikle kompetanse.....	44
4.3.5. Lederrollen.....	46
4.4. Bearbeide hendelser på fritiden.....	46
4.5. Ønske om å jobbe i dette feltet.....	48
5. Drøfting av funn.....	49
5.1. Helse- og omsorgsektoren som arena for emosjonelt arbeid	49
5.2. Overflatespill og dybdespill i omsorgsarbeid.....	51
5.3. Forebyggende tiltak på arbeidsplassen	53
5.3.1. Refleksjonsmøter	54
5.3.2. Kollegiale felleskap.....	56
5.3.3. Ivaretagelse	58
5.3.4. Å finne mening i arbeidet.....	59
6.0. Oppsummering og avslutning	61
6.1. Implikasjoner for videre forskning	62
Litteraturliste.....	64
Vedlegg 1: Informasjonsskriv	69
Vedlegg 2: Intervjuguide.....	72
Vedlegg 3: NSD Vurdering	74

1. Innledning

«Vi er bare mennesker og det er vanskelig å ikke la seg påvirke av opplevelser og inntrykk vi mottar gjennom denne jobben. (...) Hva skjer med oss som profesjonelle hjelpere da?» (Fontene, 2021)

Denne oppgaven dreier seg om hvordan sosialarbeidere opplever belastninger i arbeidet sitt og hvilke forebyggede tiltak arbeidsplassen tilbyr for å håndtere utfordringer. Forskningsgrunnlaget i oppgaven bygger på empiri fra kvalitative intervjuer med fem profesjonsutøvere som jobber ved ulike omsorgsboliger. I utdanningene er det lite fokus på belastninger sosialarbeidere kan oppleve i arbeidet. Hensikten med denne oppgaven er å undersøke hvordan sosialarbeidere opplever og forstår arbeidshverdagen sin med fokus på hva arbeidsplassen gjør for å håndtere utfordringer. Dette undersøker jeg i lys av Hochschilds teori om emosjonelt arbeid og Buunks teorie om sosial støtte.

1.1. Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Sosialarbeidere spiller en viktig rolle i samfunnet ved å støtte og hjelpe mennesker i sårbare situasjoner. For å utøve denne jobben stilles det krav om sosialfaglig kunnskap, engasjement, empati, tillit og evnen til å bidra slik at mennesker får brukt sine ressurser (Levin, 2004, s. 10).

Det forventes at sosialarbeidere har den nødvendige kompetansen og viser følelser på en passende måte og verdier i utførelsen av sitt arbeid. Mens denne typen arbeid kan være svært meningsfylt, kan det også være følelsesmessig krevende og belastende for sosialarbeidere i helse- og omsorgssektoren. Sosialarbeidere må ofte forholde seg til sterke følelser og skjule sine ekte følelser i jobbsammenheng (Falch, 2010; Haavik & Toven, 2020; Gjerberg & Amble, 2009). Å hjelpe mennesker i utfordrende situasjoner kan ofte føre til at profesjonsutøvere bli utsatt for ulike former for emosjonelle belastninger, inkludert stress, utmattelse og utbrenthet som kan resultere i sykefravær (Isdal, 2017, s. 27). Derfor er det viktig at både ledere og hjelpere er klar over vanlige risikofaktorer og adresserer disse belastningene, for å sikre beskyttelse av hjelpere.

Sammenlignet med barnevernet er det mindre fokus på utfordringer og belastninger som ansatte opplever i omsorgsboligen. En nylig utgitt Bufdir-rapport presenterer en høy turnover av blant

annet ansatte i barnevernet. Mange ansatte forlater barnevernet på grunn av forskjellige årsaker, inkludert at arbeidet oppleves som psykisk belastende (Bufdir, 2022). Slike diskusjoner er lite omtalt i media om forskningsfeltet mitt i omsorgsboligen. Det er overraskende at belastninger og det som ble opplevd som emosjonelt belastende i sosialt arbeid har fått så lite fokus i utdanningen, i profesjonsfeltet og i forskningen. Temaet er svært relevant, da sosialarbeidere jobber veldig tett og relasjonelt med mennesker i løpet av arbeidslivet sitt.

Sykefravær finnes i alle sektorer og organisasjoner i arbeidslivet, men og spesielt innenfor helse- og sosialsektoren ses det i dag utfordringer knyttet til et høyt sykefravær (Gjerbeg & Amble, 2009). Resultater fra en studie fra Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI, 2019) viser at arbeidstakere i pleie- og omsorgssektoren har den høyeste forekomsten av sykemeldingen i Norge med 7,3%. Deretter følger vernepleier og sosialarbeider tett med 7,2%. Psykiske diagnoser utgjør den største kategorien av sykefravær i begge yrkene. Studien viser ulike yrkesgrupper med legemeldt sykefravær. De to største diagnosegruppene er muskel- og skjelettdiagnoser og psykiske lidelse, og utgjør 39% og 24% av det legemeldte langtidssykefraværet. Helse- og omsorgssektoren er overrepresentert av kvinner i Norge og internasjonalt. Kvinner har 30% høyere egenmeldt sykefravær enn menn (Isdal, 2017, s. 17).

Arbeidsplassen min har også vært preget av høyt sykefravær de årene jeg har vært ansatt. Stress og belastning var ord som ofte ble brukt for å beskrive sykefravær. Dette fenomenet gjorde meg nysgjerrig og inspirerte meg til å undersøke profesjonsutøveres opplevelse av emosjoner som utløses i arbeidshverdagen. I offentlig diskurs er det ofte prat om at hver enkelt arbeidsplass har innvirkning for å ivareta de ansatte i form av forebyggende arbeidsmiljøarbeid. Likevel er det mye fravær i denne jobben. Forhåpentligvis kan denne oppgaven bidra til en bedre forståelse for fenomenet blant sosialarbeidere og muligheter for å bryte opp tausheten rundt dette temaet.

Formålet med denne oppgaven er å rette oppmerksomheten mot faget sosialt arbeid, og fokuset rettes mot faget sosialarbeidere i omsorgsboliger, samt å løfte frem de ulike emosjonelle kravene som sosialarbeidere møter i sitt daglige arbeid. Det er viktig å forstå konsekvensene av å jobbe som miljøterapeut over tid, og hvilke tiltak som kan iverksettes på omsorgsboligen når man bli

berørt av krevende hendelser. Dessuten vil jeg belyse hva de enkelte kan gjøre for å ivareta seg selv for å unngå belastninger.

1.2. Tidligere forskning

For å finne ut av temaet var første steg i prosessen å se på tidligere forskning gjennom et foreløpig litteratursøk. Dette for å få en oversikt over eksisterende kunnskap rundt forskningsområdet mitt. Et foreløpig søk i databasen Oria ble utført med relevante termer i ulike kombinasjoner. Noen av disse søkeordene inkluderte *emosjonelt arbeid i helse- og omsorgsektoren, belastninger i sosialt arbeid, utbrenthet og stress i hjelpeyrkene*. Jeg har brukt litteraturlistene i bøker jeg har lest for å finne mer relevant litteratur. Jeg søkte spesielt etter forfatternavn som dukket opp i flere av bøkene. Dessuten søkte jeg både i norsk og internasjonal forskning.

Det ble funnet eksisterende kunnskap og relevante oppgaver som omhandlet mitt tema. Sekundærtraumatisering og utbrenthet er allerede et stort tema i psykologifaget, men det blir også mer og mer et tema innom sosialt arbeid. Begrepet blir ofte brukt synonymt med «medfølelsesutmattelse» eller «omsorgstretthet». Ulla- Britt Lilleaas & Karin Widerberg (2001) har skrevet en bok som heter: *Trøtthetens tid*. Dette er basert på en studie av ulike yrkesgrupper og om hvordan det har blitt «normalt» å være «trøtte og slitne» i det moderne samfunn.

Per Isdal, en norsk psykologspesialist ved ATV¹, har utgitt boken «Smittet av vold» i 2017. Boken handler om hvordan ansatte i helse- og omsorgsektoren kan bli syke av å arbeide med andre menneskers problemer. Han skriver om fenomenet sekundærtraumatisering, *compassion fatigue*, vikarierende traumatisering og utbrenthet, som er en risiko i hjelpeyrker. Dette kan forekomme hos profesjonsutøvere etter flere år i arbeidslivet. Isdal bruker egne erfaringer og fortellinger i boken sin og peker på et tabubelagt tema som trenger mer oppmerksomhet. I tillegg presenterer Isdal en del strategier for ivaretagelse av ansatte og en selv. Videre bruker Isdal annen relevant litteratur og inkluderer mye teori fra ulike forskningsområder, blant annet refererer han til boken av Charles R. Figley som var en av de første som omtalte begrep *compassion fatigue* i boken:

¹ ATV – Alternativ til Vold

«Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized» (1995).

Det finnes også noen masteravhandlinger rundt mitt forskningstema, for eksempel fra Marita Wassbakk (2020): Emosjonelt arbeid og emosjonelle belastninger i yrkesrollen eller fra Tommy Engedal (2008): Hvilke faktorer påvirker nyutdannede sosialarbeidere til å slutte i førstelinjetjenesten i barnevernet? og videre fra Adema Kurjakovik (2019): Profesjon, profesjonalitet og emosjoner - Om konsekvenser av følelser for sosialarbeiderens yrkesutøvelse i NAV. Alle oppgavene retter fokus mot emosjoner i sosialt arbeid og skaper større forståelse for sosialarbeiderens yrkesutøvelse.

Videre er Falchs (2010) doktoravhandling med tittelen: Står til tjeneste - Emosjonelt arbeid i tjenestemøtet - relevant og bidrar til forskningsfeltet mitt. Avhandlingen handler om personlige assistenter og deres opplevelser med å arbeide som assistenter. Falch argumenterer for at emosjonelt arbeid er en viktig del av ansattes arbeid, og at det kan være en kilde til både belastning og styrke. Undersøkelsen konkluderer med at personlig assistenter opplever emosjonell dissonans som den største utfordring i sin arbeidssituasjon. Formålet er også å undersøke hvordan assistentene opplever, erfarer og håndterer egne følelser i arbeidssituasjonen (Falch, 2010, s. 3).

Artikkelen: Emosjonelt arbeid og mestringspraksis, av Amble og Gjerberg (2003), handler om hvordan ansatte i hjelpeyrker håndterer og mestrer de emosjonelle kravene som følger med jobben. Forfatterne argumenterer for at ansatte i hjelpeyrker i stor grad må håndtere følelser som sinne, frykt, sorg og frustrasjon, samtidig som de må vise empati, omsorg og medfølelse i møte med klienter. Artikkelen tar utgangspunkt i teorien om emosjonelt arbeid og viser hvordan ulike strategier kan brukes for å håndtere følelser på arbeidsplassen. Forfatterne presenterer også teorien om mestringspraksis, som handler om hvordan ansatte i hjelpeyrker kan utvikle sine egne strategier for å håndtere de emosjonelle utfordringene på jobben.

1.2.1. Forskning internasjonalt

Det er også gjort en del forskning rundt temaet emosjonelt arbeid innen ulike yrker internasjonalt. Internasjonalt er det fokus på utbrenthet og sekundær traumatisering, enda mer i psykologifeltet enn i sosialt arbeid.

Jeg fant to forskningsartikler på tysk som er knyttet til forskningsområdet mitt. Den ene artikkelen med tittelen: «Occupational stress and burnout risk among employees in sheltered workshops: results of the WeCareOnline study in Germany» (Schwangler et al., 2020), påpeker at det nesten ikke finnes data rundt temaet utbrenthet blant sosialarbeidere som jobber med psykisk utviklingshemmede. I denne kvantitative undersøkelsen deltok rundt 400 ansatte som jobber på et dagsenter med psykisk utviklingshemmede. I studien kommer det frem at størstedelen av de ansatte opplever en høy risiko for utbrenthet i sin yrke. Det kunne påvises en sammenheng mellom stress på arbeidsplassen og en høy risiko for utbrenthet. Noen av grunnene for økt risiko for utbrenthet er blant annet: lite forutsigbarhet i arbeidshverdagen, sterke rollekonflikter, lav fellesskapsfølelse, lav tillitt til ledelsen og lite anerkjennelse fra ledelsen (Schwangler et al., 2020, s. 366). I tillegg uttrykker ca. 75% et høyt stressnivå som følge av å skjule følelser ved å holde sin egen mening tilbake. Forskerne indikerer at et godt arbeidsmiljø lindrer de emosjonelle belastningene i arbeidet. I denne sammenhengen anbefales helsefremmede tiltak på arbeidsplassen for å minimere risikoen for utbrenthet.

Den andre artikkelen er basert på en spørreundersøkelse (BMBD-studiet) av rundt 400 deltakere som jobber med psykisk utviklingshemmede i bolig (Habermann-Horstmeier, 2016). Ansatte fikk forskjellige spørsmål knyttet til ulike faktorer som kan føre til stress på jobben. Resultatet av undersøkelsen viser at mer enn halvdelen av profesjonsutøvere i omsorgsboliger i Tyskland føler seg belastet av sin arbeidssituasjon. De fleste faktorene som personalet opplever som stressende, er knyttet til tilrettelegging av arbeidstiden. Ofte nevnes manglende tid til å gi god pleie (59,7 %), økningen i antall eldre beboere med større pleiebehov (39,5 %), behovet for å steppe inn for kolleger ved kort varsel (37,1 %), ugunstige arbeidstider (34,8 %), stress og for høye forventninger (31,9 %) er også belastende faktorer (Habermann-Horstmeier, 2016). Atferdsproblemer hos tjenestemottakere er en stressfaktor for godt over en tredjedel av personalet (Habermann-Horstmeier, 2016).

Rose og Palattiy (2020) sin kvalitative studie av sosialarbeidere i England fremhever, hvordan den følelsesmessige motstandskraft har en tendens til å være forbundet med stresshåndtering hos informantene i undersøkelsen. Videre funn er at organisatoriske og strukturelle faktorer ble ansett som mer truende for emosjonelle belastninger enn den direkte kontakt med tjenestebrukere i arbeidet (Rose & Palattiy, 2020, s. 23).

I mange andre studier kommer det frem at sosialarbeidere opplever sin jobb som meningsfull og givende, selv om sosialt arbeid er et potensielt stressende yrke. Dette bekrefter studien av Senreich et al. (2020). Begrep «compassion satisfaction» eller omsorgstilfredshet definerer den positive opplevelsen som profesjonsutøvere føler ved å hjelpe andre. Denne studie er basert på en kvantitativ spørreundersøkelse fra 2015, besvart av 6000 sosialarbeidere i 13 ulike amerikanske stater. Det kommer frem at 82% av respondentene svarte på at de er glade for at de har valgt sosialt arbeid som yrke (Senreich et al., 2020, s. 93).

Tilbake til forskningsfeltet i denne oppgaven, er det å jobbe med mennesker med funksjonsnedsettelse et sjeldent valg for sosialarbeidere. De fleste velger å jobbe innen barnevern eller psykisk helse. Dette bekrefter studien fra Stainton et al. (2010). Det er for eksempel veldig få skoler i Australia med studieretning sosialt arbeid som tilbyr emner om «disability». Når studenter har valgmuligheter for slike emner, er dette ofte det minst foretrukne alternativet. Temaer som angst for det ukjente, frykt og usikkerhet er vanlige refleksjoner og assosiasjoner fra studentenes side i forbindelse med denne undervisningsmuligheten (Stainton et al., 2010, s. 2).

Denne studien har som målsetting til å bidra til økt kunnskap og bevisstgjøring om ulike belastningsfaktorer sosialarbeidere som jobber i omsorgsboliger kan bli utsatt for, hvordan arbeidsplassen kan ivareta sine ansatte, og hvordan sosialarbeidere håndterer dette.

1.3. Avgrensning av tema og problemstilling

For å avgrense forskningsområde velger jeg å undersøke hvordan sosialarbeidere som er ansatt i helse- og omsorgssektoren, og som jobber med psykisk utviklingshemmede opplever belastninger i deres arbeidshverdag. Jeg ønsker å erfare mer om hvordan sosialarbeidere opplever og håndterer egne følelser i arbeidet og hvordan arbeidsplassen håndterer dette.

Problemstilling: Denne oppgaven har en todelt problemstilling

1. Hvordan erfarer og forstår profesjonsutøvere som jobber i omsorgsbolig belastende arbeid?
2. Hvordan håndteres utfordringer av den enkelte og på arbeidsplassen?

Det kommer frem av oppgavens problemstilling at sosialt arbeid, hverdagserfaringer, jobbe i omsorgsboligen, emosjonelt arbeid, håndtering av utfordringer på arbeidsplassen, er sentrale begreper og bør derfor ses i sammenheng.

1.4. Begrepsavklaring

Jeg vil redegjøre noen begreper som kommer frem i problemstillingen min og som er relevant for resten av oppgaven. Andre begreper avklares i de enkelte delene av teorikapittelet.

Sosialarbeider/ profesjonsutøver: Dette er et samlebegrep på profesjonsutøvere som jobber med sosiale problemer innen offentlig eller privat sektor. Det viser til barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere (FO, 2015).

Helse- og sosialfaglig arbeid: Helse- og sosialfaglig arbeid er et samlebegrep for profesjonsutøvelsen til barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere (FO, 2015).

Bruker: I denne oppgaven definert som en person som mottar helse- og sosialfaglige tjenester (FO, 2015).

1.5. Forståelse av psykisk utviklingshemming

«All we can say is that disability is a deeply complex phenomenon with many stories that might help to explain its complexity.» (Goodley, 2020, s. 18).

Begrepet og forståelsen av «funksjonshemming», på engelsk «disability», er omstridt som en «funksjonsnedsettelse» (engl. impairment) for å beskrive individuelle forhold, mens

«funksjonshemming» brukes for å beskrive forhold som oppstår når personer med funksjonsnedsettelse møter hindringer som hindrer deres deltakelse i samfunnet (Lid, 2015, s. 295, NOU 2016:29).

Funksjonsnedsettelse og nedsatt funksjonsevne kan inkludere begrensninger i kognitive, psykiske, sosiale og fysiske funksjoner. Innenfor den medisinske vitenskapelige tradisjonen har funksjonsnedsettelse blitt betraktet som avvik fra en statistisk norm (Lid, 2017, s. 17). Ofte blir mennesker med nedsatt funksjonsevne ansett som uønskede og forsøkt å bli endret gjennom ulike behandlingsformer. En underkategori av nedsatt funksjonsevne er utviklingshemning som inkluderer mennesker med medfødte kognitive funksjonsnedsettelser. Dette er en svært heterogen gruppe, og mennesker som faller inn under denne kategorien har derfor også svært ulike behov for tilrettelegging og tjenester. Når en person trenger tjenester, vil også tjenesten og tjenesteutøveren ha en rolle ved å legge til rette for å sikre tilgjengelighet og deltakelse (Lid, 2017, s. 18). Internasjonal og nordisk litteratur om funksjonshemming presenterer tre grunnleggende perspektiver på funksjonshemming: det medisinske, det sosiale og det relasjonelle (Lid, 2017; Shakespeare, 2006). Medisinske forståelser av funksjonshemming vektlegger individuelle og medisinske faktorer, som biomedisinske diagnoser. Hvis en skal redusere forekomsten av funksjonshemming, vil dette for eksempel kunne gjøres gjennom tiltak som behandling, trening og bruk av hjelpemidler (Shakespeare, 2006 gjengitt i Lid, 2017, s.190).

Ifølge den medisinske diagnosemanualen - ICD-10² - defineres psykisk utviklingshemning som: «en tilstand av forsinket eller mangelfull utvikling av evner og funksjonsnivå, som spesielt er kjennetegnet ved hemning av ferdigheter som manifesterer seg i utviklingsperioden, ferdigheter som bidrar til det generelle intelligensnivå, for eksempel kognitive, språklige, motoriske og sosiale». Man skiller mellom fire grader av psykisk utviklingshemning: lett, moderat, alvorlig og dyp (Helsedirektoratet, 2018). ICD-manualen gir et medisinsk syn på diagnosen psykisk utviklingshemning og legger hovedvekten på sykdom. Den medisinske modellen har blitt kritisk diskutert, og det er få som har forsvart modellen - funksjonshemming handler nemlig om så mye mer enn bare helserelaterte avvik (Tøssebro, 2020).

² ICD 10– international classification of diseases and related health problems

1.5.1. Den sosial-relasjonell forståelsen

En alternativ modell for forståelse av utviklingshemming er ICF-modellen som gir en bredere forståelse på den enkeltes funksjonsevne i samspill med omgivelsene (NOU 2016:17). Den sosial-relasjonell forståelsen gir en god forståelse på hvordan funksjonshemming oppstår. En sosial-relasjonell forståelsesramme inkluderer både psykologiske og kulturelle aspekter. Sosiale og relasjonelle modeller skiller imidlertid mellom personen med nedsatt funksjonsevne og funksjonshemmingen som oppstår i en konkret situasjon, og dette skillet kan være både analytisk og ontologisk (Lid, 2017, s. 190).

Oppsummert kan begrepet «funksjonshemming» altså beskrive at mennesker hemmes av forhold i omgivelsene i samspill med individuelle biofysiske forhold. Barrierer som hindrer likeverd og deltakelse, oppstår i dette samspillet mellom mennesker i deres materielle, sosiale og kulturelle omgivelser. Forskningen på og om funksjonshemming skjelner mellom de individuelle funksjonsnedsettelse, som for eksempel bevegelsehemming, og faktorer i omgivelsene som gir begrensninger for deltakelsesmuligheter (Lid, 2015, s. 296).

1.5.2. Omsorgen for personer med utviklingshemming

Gjennom historien har det vært stor variasjon i den politikken som har blitt ført overfor personer med utviklingshemming som heterogen gruppe. HVPU-reformen³ (også kalt ansvarsreformen) trådte i kraft i 1991. Dette førte til endring i omsorgspraksisen. Alle som tidligere bodde i HVPU-institusjoner flyttet i løpet av noen få år til bofellesskap i kommunene, og det dreide seg om en overføring av ansvar fra fylkeskommunalt til kommunalt nivå. Internasjonalt har det også skjedd en styrking av rettigheter. FN vedtok en konvensjon i 2006, som plasserer rettigheter, ordninger og tiltak inn i et menneskerettslig perspektiv. Hensikten med ansvarsreformen var å redusere skillene mellom funksjonshemmede og andre, og fokuserte på integrering, deltakelse, medvirkning og selvbestemmelse i samfunnet. Dette innebar å legge større vekt på tjenestemottakernes rettigheter og at tjenester skulle ta utgangspunkt i det enkelte individ (Sandvin & Anvik, 2020, s. 68).

³ HVPU – Helsevernet for psykisk utviklingshemmede

Ifølge Sandvin (1996) var normaliseringsbegrepet et viktig politisk symbol som ble brukt til å illustrere forskjellen mellom det generelle velferdsidealet og hvordan livet var for mennesker som bodde på institusjoner. Målet var å skape endring og bryte med tradisjonelle omsorgsformer på den ene siden og autonomi på den andre. Personer med utviklingshemning fikk tilbud om egne boliger, og tjenesteytingen skulle foregå i tjenestemottakers hjem. Dette førte til større krav til at tjenestetilbudet skulle være individuelt tilpasset og ta utgangspunkt i tjenestemottakers ønsker. Mange har kritisert tjenestene som tilbys personer med utviklingshemning de siste årene, da mange mener at de ikke lenger oppfyller HVPU-reformens mål om deltakelse og normale livsvilkår. Det er gjort flere studier som beskriver livssituasjonen og levekårene til personer med utviklingshemning etter reformen, men det er få studier som undersøker hva kommunene selv mener om tjenestene de tilbyr (Sandvin & Avik, 2020).

1.6. Yrkesrolle sosialarbeider

Sosialt arbeid karakteriseres av å jobbe med mennesker i sårbare situasjoner og ulike livssituasjoner, og profesjonen har sine røtter langt tilbake i tid (Levin, 2004, s. 11). Den vanligste definisjonen av sosialt arbeid ble vedtatt av IFSW⁴ og gjenspeiler det som står i det yrkesetiske grunnlagsdokumentet for sosionomer, vernepleier og barnevernspedagoger (FO, 2017). Her defineres sosialt arbeid som: «et praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som fremmer sosial endring og utvikling, sosialt samhold, myndiggjøring og frigjøring av mennesker. Prinsippene om sosial rettferdighet, menneskerettigheter, kollektivt ansvar og respekt for mangfold er sentrale i sosialt arbeid.» I denne definisjonen kommer tre grunnleggende prinsipper av sosialt arbeid frem (Aamodt, 2014, s. 34): 1. sosial endring, 2. individuell problemløsning, 3. myndiggjøring og frigjøring. Sosialarbeidere må ha kunnskap fra ulike fagområder blant annet fra psykologien og sosialfagene for å forstå og håndtere ulike menneskelige reaksjoner i ulike situasjoner (Aamodt, 2014, s. 34). I det yrkesetiske grunnlagsdokumentet legges det også vekt på relasjonsbygging og hvilke verdier og holdninger som inngår i møte med klienten (FO, 2015). Relasjonsbygging er viktig for å skape et trygt og støttende miljø for mennesker med psykisk utviklingshemmede, der de kan utvikle seg og få den bistand de trenger. Måten man møter brukerne på er avgjørende for å unngå krenkelser.

⁴ IFSW – The International Federation of Social Workers

I boken *Hva er sosialt arbeid?* henviser Levin (2004) til IFSWs definisjonen av sosialt arbeid og nevner at sosialt arbeid er et samfunnsorientert prosjekt og har som målsetting å fremme likeverd og respekt, og i tillegg bidra til at mennesker blir sett og får muligheten til å ta i bruk sine ressurser brukt sine ressurser (Levin, 2004, s. 10). Videre påpeker Levin at relasjonsarbeid er et stort felt innen sosialt arbeid og påvirker yrkesutøverne. Relasjonen i sosialt arbeid inneholder relasjoner til konteksten, omgivelsene og til andre mennesker (Levin, 2004, s. 87) Mye av arbeidet foregår relasjonelt, hvilket betyr at relasjoner oppstår ansikt-til-ansikt med brukerne, pårørende og kollegaer. Det relasjonelle arbeidet fører også med seg et emosjonelt arbeid (Gjerberg & Amble, 2009, s. 38). I arbeid med psykisk utviklingshemmede kan relasjonen være mer intens enn i andre hjelpeyrkene, da personalet jobber som vanlig med de samme brukere over en lang periode.

Et annet kjernebegrep i sosialt arbeid er «personen-i-situasjonen» som betyr at arbeidet begynner fra personens individuelle ståsted. Samarbeidet foregår interaktiv med brukere i tjenesten og innebærer endringsarbeid. Å begynne der klienten er, er et viktig prinsipp i relasjonsbygging og det er akkurat i denne handlingen hvor emosjoner oppstår (Levin, 2004). Det betyr med andre ord at profesjonsutøvere prøver å sette seg inn i den andres situasjon, og gjennom denne innlevelsen kan en prøve å forstå den andre og dennes utgangspunkt, involverte og hvilke tiltak som trengs for å løse saken. Konteksten er avgjørende for å forstå klientens sitt ståsted (Aamodt, 2014, s. 36). Aamodt hevder at noen kan se relasjonen i sosialt arbeid som et rent subjekt-objekt-forhold, det betyr at man vektlegger ensidigheten i praksishandlingen. I en prosess hvor behandleren hjelper klient kan klienten blir gjort til et objekt og en passiv mottaker av sosialarbeiderens handlinger. Buber understreker at en forutsetning for en relasjon er begge parters delaktighet (Buber 1990 sitert i Aamodt, 2014, s. 37). Det finnes mye litteratur rundt begrepet relasjonen i sosialt arbeid og det har vært et kjernebegrep i alle tider (Aamodt, 2014, s. 37).

For personer med psykisk utviklingshemming er det viktig å fremme deres autonomi og selvbestemmelse. Å betrakte dem som passive objekter kan undergrave deres rett til å være deltakende i beslutninger som angår deres eget liv. Det kan også føre til lavere forventninger til deres evner og begrensede muligheter for personlig vekst og utvikling.

I følge Gjerberg og Amble (2009, s. 38) møter det relasjonelle arbeid en rekke utfordringer og det finnes ingen oppskrift på hvordan dette skal løses. God bruk av refleksjon over eget arbeid i praksis

er derfor et viktig verktøy. Ved å si at relasjon kan ses som et viktig verktøy og handlingsredskap i sosialt arbeid (Levin, 2004, s. 16), må man videre stille spørsmål om hvordan den relasjonelle arbeid påvirker sosialarbeidere emosjonelt over tid.

1.7. Sosialarbeidere som risikogruppe for belastninger

Isdal påpeker at begrepet «belastning» også kan beskrives som sterke inntrykk (2017, s. 61). Belastninger varierer betydelig, avhengig av arbeidsfelt og arbeidsmiljø. Men felles for alle er at man møter situasjoner som handler om mennesker og lidelse (Isdal, 2017, s. 61).

Ifølge Isdal opplever man både direkte og indirekte belastninger når man jobber med mennesker i krisesituasjoner (2017, s. 64). Direkte belastninger kan oppstå når man utsettes for aggresjon, trusler, klienters død og krenkelser. Indirekte belastninger refererer til de utfordringene man opplever, tar imot og tar innover seg fra brukernes problemer og lidelser (Isdal, 2017, s. 69).

Alle hjelpere blir preget av jobbene sine og det kan komme til syne på ulike måter. Det er viktig å være oppmerksom på vanlige tegn på at man blir for preget av arbeidet sitt, slik at man kan sette inn tiltak og beskytte seg selv når det er nødvendig (Haavik & Toven, 2020, s. 40-41). Alle hjelpere har behov for ventilering (Isdal, 2017, s. 177).

1.7.1. Omsorgstretthet – *compassion fatigue*

Compassion fatigue, ofte oversatt til «omsorgstretthet, medfølelsetretthet eller omsorgsutmatting» (Isdal, 2017, s. 131), er ofte brukt i sammenheng med ivaretagelse. Når man er under høyt arbeidspress, har begrenset grad av kontroll over egne arbeidsoppgaver og opplever at ens standard for godt arbeid ikke blir oppnådd, kan dette føre til omsorgstretthet. Dette kan sees som en reaksjon og et forsvar mot de utfordringene man opplever på jobben. Årsaken til omsorgstretthet kan være belastningen som følger med å stadig være i omsorgssyklusen, uten mulighet til å restituere seg (Haavik & Toven, 2020, s. 51).

Omsorgstretthet har liknende symptomer som utbrenthet, men det som skiller dem er at utbrenthet gjelder for alle profesjoner og innebærer å være «utslitt», mens omsorgstretthet er knyttet til å ta på seg andres traumer og oppleve emosjonelt stress (Haavik & Toven, 2020).

Compassion fatigue kan utvikle seg over tid etter gjentatte møter med lidelse (Isdal, 2017, s. 131). Kyer (2016 gjengitt i Isdal, 2017, s. 132) påpeker typiske symptomer på hvordan *compassion fatigue* kan uttrykke seg på den profesjonelle siden. For eksempel kan man gradvis miste evnen til å føle empati og medfølelse for andre. Dette kan føre til en reduksjon i kvaliteten på omsorgen man gir, og en økt risiko for at man selv utvikler negative følelser som sinne, frustrasjon eller depresjon. Andre kjennetegn for *compassion fatigue* er personalkonflikt, tilbaketrekning fra kolleger, fravær og synkende glede over tidligere aktiviteter. *Compassion fatigue* kan ikke bare berøre hver enkelt, men det kan ramme en hel arbeidsplass. Slike arbeidsplasser karakteriseres av for eksempel høyt sykefravær, konflikt mellom ansatte, mistro og mistillit (Isdal, 2017, s. 133).

1.8. Oppgavens videre struktur

Kapittel 2: Her vil jeg presentere det teoretiske grunnlaget som ligger til grunn for min undersøkelse og videre drøfting. Dette inkluderer Arlie R. Hochschild om emosjonelt arbeid og Buunks teori om sosial støtte.

Kapittel 3: I dette kapittel vil jeg diskutere metodene jeg har brukt for å samle inn data, og beskrive de valgene jeg har tatt i denne intervjuprosessen. Dessuten vil jeg også drøfte validitet og reliabilitet i forhold til oppgaven.

Kapittel 4: Jeg presenterer sentrale funn fra forskningsprosjektet, og deler disse inn i temaer og undertemaer som kom frem under intervjuene. Det blir i dette kapitlet brukt sitater fra informantene.

Kapittel 5: I denne delen skal jeg drøfte mine funn opp mot den teoretiske delen. Drøftingen er delt i tre hovedtemaer. Først vil jeg drøfte omsorgsarbeidet i omsorgsboligen i lys av teori om emosjonelt arbeid, og se på hvordan *overflatespill* og *dybdespill* kommer til uttrykk i omsorgsarbeidet. Deretter vil jeg drøfte hvordan arbeidsplassen kan tilrettelegge for personalet for å håndtere vanskelige situasjoner og diskuter om tilbudet som finnes på arbeidsplassen er tilstrekkelig. Til slutt drøfte jeg hva hver enkelt kan gjøre for å ta vare på seg selv.

Kapittel 6: Til slutt vil jeg oppsummere mine funn og presentere forslag til videre forskning.

2. Teori

I dette kapitlet vil jeg presentere det teoretiske grunnlaget for oppgaven. For å drøfte funnene har jeg valgt å fokusere på Hochschilds teori om emosjonelt arbeid og presenterer begrepene *overflatespill* og *dybdespill*. Deretter vil jeg belyse teori for det psykososiale arbeidsmiljø og se nærmere på Buunks teori om sosial støtte.

2.1. Emosjonelt arbeid

Internasjonalt sett er den amerikanske sosiologen Arlie R. Hochschilds teori om emosjoner, følelser og emosjonsarbeid relevant å knytte til masteroppgaven. Boken hennes, med tittelen «The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling» fra 1983, har vært en byggestein for begrepet «*emotional labor*». I boken belyser hun hvordan moderne servicearbeid innebærer en kommersialisering av de ansattes følelser. Mange yrker krever en viss grad av håndtering av andres og egne følelser. Det finnes mye forskning som refererer til Hochschilds teori om emosjoner når det gjelder det emosjonelle arbeidet i ulike yrker, også innen helse- og omsorgssektoren (Falch, 2010; Debesay et al., 2014; Rose & Palattiyil, 2020; Gjerberg & Amble, 2009). Hochschild beskriver med begrepet emosjonelt arbeid, den følelsesmessige involveringen som man utfører i en jobbsammenheng og som man får lønn for å utøve. Hun definerer det slik:

«I use the term emotional labor to mean the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value» (Hochschild, 2012, s. 7).

Hochschild (1983) gjennomførte en studie der hun brukte et amerikansk flyselskap som eksempel. Hun satte søkelys på flypersonalets emosjoner i møte med passasjerer og viste til hvordan de ble styrt av selskapets regler og hvordan de uttrykte sine følelser overfor kunden. Hun viste at emosjonelt arbeid er en del av dette arbeidet og at de ansatte ble mer personlig berørt enn i andre yrker uten direkte kontakt med mennesker. Studien er kjent for å ha vært en viktig kilde til begrepet emosjonelt arbeid som refererer til arbeidet med å håndtere og regulere følelser på jobb, og hvordan dette arbeidet påvirker arbeidstakerens mentale og emosjonelle helse.

Emosjonelt arbeid ble definert som arbeid som krever ansikt til ansikt eller stemme til stemme kontakt med et annet menneske, og der den ansatte må fremkalle en viss emosjonell tilstand hos kunden eller pasienten, samtidig som vedkommende må håndtere sine egne følelser. Arbeidsgiver har en kontrollfunksjon over den ansattes emosjonelle aktivitet og stiller krav til hvordan følelsene skal uttrykkes i jobbsammenheng. (Hochschild, 2012, s. 147). En beskrivelse som passer for mange yrker og arbeidsoppgaver: butikkmedarbeideren, sosialarbeideren, sekretæren, pleiepersonalet, leger, stadig mer også for ledere av prosjektgrupper. Og, som Hochschild påpeker, selv om andelen av følelsesarbeid i yrket stadig øker, finner man sjeldent følelsesarbeid som en separat betalt arbeidsoppgave i stillingsbeskrivelser, så det er logisk at det ikke blir ekstra belønnet. Tvert imot kan det til og med være slik at det forventes at ansatte utfører emosjonelt arbeid frivillig (Nellessen, 1998, s. 126).

I det emosjonelle arbeidet utfra Hochschild (1983) definisjon, er det vanlig å skille mellom to typer tjenester - tjenesterelasjon og servicemøte. Begge kan plasseres i en servicetrekant som forener kunden, tjenesteleverandøren og arbeidsgiveren. Servicemøtet har en løsere kobling mellom kunde og tjenesteleverandør og i tjenesterelasjonen er det en strammere kobling, da kontakten med brukerne er mer intens og gjentakende. Et eksempel på servicemøtet er flyvertinnen som har enkeltmøter med kunder, mens et eksempel på tjenesterelasjonen er at omsorgsarbeideren møter brukerne flere ganger. Emosjonelle krav er en felles utfordring for begge typer yrker og det kan være belastende når kravene oppleves for høye ut ifra den enkeltes opplevelse av kontroll over å kunne yte maksimalt i henhold til kravene i arbeidet (Amble, 2010, s. 42).

Forskere innen arbeidsmiljø betrakter emosjonelle krav som en risikofaktor for helseplager. Dette refererer til graden av eksponering for sterke følelsesuttrykk, for eksempel sinne, sorg og fortvilelse, i arbeidssituasjonen. Dette kan være en stor belastning, og forskning viser at det kan være tyngre å bære emosjonelle byrder enn fysiske løft. Det er også påvist at arbeid med høye emosjonelle krav øker risikoen for psykiske plager og sykefravær. Ansatte innen helse- og omsorgstjenester opplever spesielt høye emosjonelle krav (Haavik & Toven, 2020, s. 34).

Denne teorien er overførbart til sosialt arbeid generelt når man ser nærmere på de kriteriene Hochschild omtaler som *emosjonelt arbeid*. Disse karakteristikene finner man også i omsorgsarbeidet i omsorgsboliger.

2.2. Surface acting og deep acting

Emosjonelt arbeid kan utføres på to måter. Hochschild skiller mellom «*surface acting*» og «*deep acting*». Falch (2010) oversetter disse begrepene i avhandlingen sin til *overflatespill* og *dybdespill*, og det er disse begrepene jeg kommer til å bruke videre i oppgaven.

Når Hochschild beskriver det emosjonelle arbeidet, bruker hun ofte ordet «*actor*» og «*acting*», og det ble tydelig at hun lot seg inspirere av Erving Goffman i sitt arbeid (Falch, 2010, s. 33-35). Hochschild omtaler disse to begrepene som hvordan ansatte styrer følelsene sine for å møte de reglene arbeidsplassen forventer. På den måten driver man en slags form for skuespill. Ved bruk av *overflatespill* innebærer det at ansatte kontrollerer og tilpasser sine følelser i en gitt situasjon. For eksempel, undertrykker de sinne og frustrasjon og viser heller sympati og gjør en innsats for å fremkalle det. Et eksempel er når ansatte smiler selv om de er i dårlig humør. Slik kontrollerer man kroppen og musklene, og kroppen blir det viktigste verktøyet i det emosjonelle arbeidet (Hochschild, 2012, s. 37). *Overflatespill* skaper den største graden av emosjonell dissonans. Arbeidstakere kan oppleve negative sanksjoner eller tilbakemeldinger fra sin arbeidsgiver når de står i en arbeidssituasjon hvor de viser sine ekte følelser, og når disse ikke stemmer overens med arbeidsgiverens forventninger (Falch, 2010, s. 42). Slik oppstår emosjonell dissonans, ifølge Hochschild. Begrepet beskriver den opplevde differansen mellom det en føler og det en velger å vise utad. Som sosialarbeider må man regulere egne følelsesuttrykk med hensyn til hva som er bra for klientene (Haavik & Toven, 2020, s. 34).

Hochschild fremhever at når arbeidstakeren velger å skjule sine egne følelser og opprettholde et korrekt og akseptabelt *ansikt utad*, må arbeidstaker utføre *emosjonelt arbeid* overfor seg selv. Når denne emosjonelle dissonansen foregår over tid, kan dette føre til lite kontakt med sine egne følelser og dette kan gi utslag i belastninger som for eksempel stress (Hochschild, 2012, s. 90).

Den andre måten å utføre emosjonelt arbeid på er ved hjelp av *dybdespillet*. I denne prosessen arbeider man med egne følelser og gjør en kognitiv innsats hvor man endrer sine indre tanker og følelser. Dette fordi man ønsker å fremkalle følelser som passer til den situasjonen man befinner seg i. Hochschilds (2012, s. 39) eksempel er her ved å vise sorg i en begravelse.

Ifølge Falch (2010, s. 43) kan *overflatespillet* være emosjonelt krevende og vanskeligere å gjennomføre enn *dybdespillet*. Dette er fordi i *dybdespillet* virker det som at det er mer samsvar mellom de indre følelsene og det hver enkelt skal vise utad (Falch, 2010, s. 43).

Kort sammenfattet betegner *overflatespillet* at personen later som om hen føler det som forventes (for eksempel ved å undertrykke følelser) og i *dybdespillet* arbeider personen med egne følelser gjennom en variasjon av ulike teknikker (*trained imagination*) for å uttrykke de forventede følelsene (Hochschild, 2012, s. 35-39). Hochschild (1990) betraktet emosjonelt arbeid som en unidimensjonal konstruksjon. Desto mer emosjonelt arbeid, desto mer negative konsekvenser vil det ha (Zapf et al., 2000). Mange andre forskere har stilt seg kritisk mot Hochschilds teori (Mann, 1999; Zapf, 2002). Hun får kritikk for denne stadige konklusjonen om emosjonell dissonans i emosjonelt arbeid. Morris og Feldman (1996) har foreslått å differensiere aspektene i emosjonelt arbeid. De anser den emosjonelle dissonansen i det emosjonelle arbeidet som en naturlig del av det hele og at det er mestringen av denne dissonansen som avgjør i hvilken grad en opplever jobbtilfredshet.

Hochschild (1983) påpekte at emosjonelt arbeid kan føre til mindre emosjonell dissonans og en følelse av å mestre situasjonen, så lenge det ble utført effektivt. Dette betyr at *dybdespillet* ikke nødvendigvis fører til emosjonell utmattelse. Den positive følelsen av å få tilbakemeldingen fra kunden kan øke følelsen av personlig mestring, og slik kan *dybdespillet* føre til mer personlig mestring fordi det involverer å behandle kunden med en ekte respons (Botheridge & Grandey 2002, s. 22-23).

2.3. Psykososiale arbeidsmiljø

I arbeidsmiljøloven §1-1 er det lovfeste hvordan ansatte skal ivaretas i jobben sin. Noen sentrale forhold i denne loven er følgende:

- a.) å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet.

Formålet med arbeidsmiljøloven er å sikre et arbeidsmiljø som ivaretar arbeidstakernes helse og trivsel, og som er tilpasset utviklingen i samfunnet. Loven skal også sikre at arbeidet med å verne om arbeidstakernes helse og sikkerhet blir gjort på en systematisk og helhetlig måte.

Under kategorien psykiske skadevirkninger faller ifølge Isdal belastninger som utbrenthet og *compassion fatigue* (2017, s. 36). Ansatte må beskyttes, også mot uheldige belastninger ifølge det psykososiale arbeidsmiljøet § 4-3. Det er klart i lovgivningen at arbeidsgivere har et juridisk ansvar for arbeidstakernes forhold. Imidlertid er det også klart at alle involverte parter i arbeidslivet har et delt ansvar for å skape et arbeidsmiljø som beskytter oss. Ansvarsnivået kan deles inn i tre nivåer: a.) arbeidsgiveres ansvar, b.) kollegenes ansvar, c.) arbeidstakers ansvar for seg selv (Isdal, 2017, s. 38).

Psykososiale arbeidsmiljøfaktorer er faktorer i arbeidsmiljøet som påvirker arbeidstakeres psykiske helse og trivsel. Arbeidsbetingelser og arbeidsoppgaver inkluderer en rekke faktorer som kan føre til negative opplevelser og stressreaksjoner Disse faktorene inkluderer blant annet: jobbkrav, rolleforventninger og krav i arbeidet, manglende egenkontroll, medbestemmelse og forutsigbarhet, og problemer knyttet til utvikling og destruktive sosiale reaksjoner (Skogstad & Harris, 2021, s. 29). Psykososiale arbeidsmiljøfaktorer som økt variasjon i arbeidet, autonomi, sosial støtte, et positivt arbeidsmiljø og muligheter for karriereutvikling, vil føre til høyere grad av jobbtilfredshet. Jobbtilfredshet refererer til den ansattes subjektive oppfatning av om jobben oppleves som positiv eller negativ. Tilfredshet med jobben kan ofte bli delt opp i flere faktorer som tilfredshet med ledelse, kolleger, lønn, karrieremuligheter og selve arbeidsoppgavene.

Organisasjoner som legger til rette for støtte og kontroll for sine ansatte, samt har effektive rutiner for å håndtere konflikter, kan bidra til at ansatte bedre kan håndtere de utfordringene som ofte oppstår i løpet av arbeidskarrieren (Skogstad & Harris, 2021, s. 41).

2.3.1. Sosial støtte

Sosial støtte fra kolleger, overordnede, underordnede, familie og venner antas generelt å ha viktige funksjoner når det gjelder å redusere stress (Buunk et al., 1998, s. 165). Det finnes mange definisjoner og konseptualiseringer av «sosial støtte», som ifølge Buunk (1990) kan variere. Buunk (1990, s. 296-299) skiller mellom fire perspektiver på sosial støtte:

- *Social intergration*: Fra et sosiologisk perspektiv har sosial støtte primært blitt sett på i form av mengden og styrken av sosiale bånd innenfor et nettverk. I dette perspektivet bør størrelsen og strukturen til det sosiale nettverket være hovedfokuset i forskning på sosial støtte.
- *Satisfying relationships*: Dette perspektivet referer til å ha et godt sosialt nettverk som er kjennetegnet av trygge og nære relasjoner.
- *Perceived helpfulness*: Denne formen for støtte referer til at man oppfatter at man kan få støtte i mulige stressende situasjoner eller når ting blir vanskelige på jobben. Dette i form av råd, informasjon og veiledning. Studier av sosial støtte på arbeidsarenaen har først og fremst vært opptatt av å måle denne formen for sosial støtte.
- *Enactment of Supportive Behaviors*: Denne formen refererer til den støtten man faktisk har mottatt. Forskning understreker at opplevd tilgjengelighet på sosial støtte – til forskjell fra den faktisk mottatte – i seg selv gir positive effekter og forebygger stressreaksjoner.

Når sosial støtte er mangelfull eller ikke tilfredsstillende, øker sårbarheten for negative konsekvenser av stress og andre påkjenninger. På den annen side kan tilstedeværelse av sosial støtte ha positive effekter på trivsel og helse, og fungere som en *støtteputeeffekt* for personer som opplever høye krav og belastninger (Skogstad & Harris, 2021, s. 36).

Kollegarollen består av både en profesjonell og en personlig side, begge sider er viktige for å skape et godt arbeidsmiljø og ivareta hjelperne på arbeidsplassen. Hjelpere er avhengige av kollegene

sine, da jobben ofte krever mer kompetanse og emosjonell kapasitet enn hva enkeltpersoner kan håndtere alene. Når det er et godt kollegafelleskap til stede, kan det øke både motivasjonen og evnen til å håndtere krevende mellommenneskelige situasjoner med brukerne av tjenestene (Haavik & Toven, 2020, s. 70-71). Den emosjonelle støtten man får fra kolleger ble sett som verdifull for å opprettholde motstandskraften. Dette kom frem i studien fra Rose og Palattiyil (2020, s. 32).

Sosial støtte noen ganger ha en negativ innvirkning på jobbtilfredshet og helse. Studier har vist at høy grad av sosial støtte kan øke stressreaksjoner i avdelinger med store arbeidsbelastninger, mens tilsvarende sosial støtte kan ha motsatt effekt i avdelinger med mindre belastninger. Dette skyldes såkalte *bumerangeffekter* av sosial støtte. Når støtten kommer fra personer med et negativt syn på situasjonen som skal håndteres, kan det ha en negativ innvirkning (Buunk et al., 1998).

Forskning tyder på at ulike tiltak, blant annet sosial støtte, refleksjonsmøter, og et godt arbeidsmiljø er av stor betydning for ivaretagelse av sosialarbeidere og andre hjelpearbeidere (Haavik & Toven, 2020; Isdal, 2017, Gjerberg & Amble, 2009). Det kan være interessant å se sammenheng mellom i hvilken grad de ulike tiltakene på arbeidsplassen kan fungere som en sosial støtte i det psykososiale arbeidsmiljø.

3. Metode

I dette kapitlet gir jeg en redegjørelse for metodene som er valgt for å besvare prosjektets problemstilling. Først beskriver jeg sentrale begreper innenfor vitenskapsteorien som er relevante for mine metodiske valg. Deretter følger en beskrivelse av gjennomføringen av undersøkelsen. Avslutningsvis vil jeg gi en redegjørelse for forskningsprosjektets etiske vurderinger, validitet og reliabilitet.

3.1. Forskningsdesign - kvalitativ metode

Ordet metode er opprinnelig oppfattet som *veien til målet*. Det vil si at hvis det ikke er angitt noe mål, blir det vanskelig å vise veien dit (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 217). Temaet for denne undersøkelsen er sosialarbeideres subjektive opplevelse av emosjoner i arbeidshverdagen og

hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for å håndtere utfordringer på. Tematikken er vanskelig å måle, med så brede områder og emner som emosjonelle belastninger, utfordringer, stress og måten å håndtere vanskelige situasjoner på. Derfor er det viktig å utvikle et forskningsspørsmål som vi ikke har et direkte svar på, men som er interessant å utforske.

Valget av metodologi for forskningsprosjektet i denne oppgaven falt derfor på en kvalitativ tilnærming i form av dialogbaserte og individuelle ansikt-til-ansikt intervjuer med sosialarbeidere i profesjonsfeltet. Det å forstå verden gjennom intervjuobjektene, ved å få frem meningen av folks erfaringer og avdekke deres opplevelse, kjennetegner det kvalitative forskningsintervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20).

Järvinen og MikMeyer (2020, s. 3) understreker videre at det dreier seg i kvalitative studier om å se virkeligheten og finne meningen ut fra informantenes ståsted. Det å undersøke hvordan mening skapes, forhandles og opprettholdes eller endres i sosiale kontekster er også et spesifikt særtrekk ved kvalitativ forskning (Järvinen & MikMeyer, 2020, s. 3). I denne oppgaven er en kvalitativ tilnærming best egnet da kunnskapsgrunnlaget er relativt tynt og komplekst rundt dette temaet. Derfor ønsket jeg å fange opp meninger fra sosialarbeideres eget perspektiv gjennom intervjuene.

3.2. Vitenskapsteoretisk ståsted og egen posisjon

Utgangspunktet for denne studien er å tolke og forstå sosialarbeidernes opplevelse av arbeidshverdagen i omsorgsboligen med fokus på håndtering av belastende situasjoner. For å kunne forklare og forstå de erfaringene informantene har i arbeidet, og for å kunne identifisere forebyggende faktorer som har betydning for profesjonsutøvere, har jeg valgt å bruke en fenomenologisk- hermeneutisk inspirert tilnærming.

Fenomenologi er en filosofisk retning, og ifølge Kvale og Brinkmann (2015, s. 45) beskrives fenomenologi som følgende: «...et begrep som peker på en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørens egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av informantene, ut fra forståelsen om at den virkelige virkeligheten er slik menneskene oppfatter den.»

Fenomenologien har som mål å undersøke essenser ved å undersøke subjektets livsverden. Det vil si at det elementære utgangspunktet for kunnskap er vår direkte og umiddelbare opplevelse som

manifesterer seg i erfaringer (Järvinen & Mik-Meyer, 2020, s. 75; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46).

Gjennom intervjuene forsøkte jeg å forstå betydningen av sentrale temaer i informantenes livsverden. Begrepet livsverden refererer til den verdenen vi lever i, den verdenen vi tar for gitt i alle våre aktiviteter. Spørsmålene i forskningsintervjuet var rettet mot kunnskap om informantenes opplevde virkelighet og verden. Dette var noe jeg forsøkte å ta hensyn til i min undersøkelse, da en fenomenologisk tilnærming innebærer å gi en deskriptiv beskrivelse av den virkelige verden på en tydelig og fullstendig måte. For å forstå sosiale fenomener må forskeren forstå individenes egne fortolkninger av situasjonen, slik at man kan forstå mennesker og samfunn som helhet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 47).

3.2.1. Forforståelse

Ifølge hermeneutisk tilnærming er våre fordommer et viktig utgangspunkt for å starte forståelsesprosessen. Hermeneutikk er anerkjent som den vitenskapsfilosofiske begrunnelsen for bruk av kvalitative metoder (Thomassen, 2013, s. 172).

I mitt forskningsprosjekt kunne jeg ikke utelukke at mitt kunnskapssyn og min forforståelse ville ha innflytelse på forskningsprosjektet. Det å være bevisst på min egen forforståelse og den viten jeg har oppnådd gjennom studier og arbeidsliv, vil i noen grad forme forskningsprosjektet. Jeg forsøkte å ivareta dette aspektet ved å anvende reduksjonsprinsippet, det vil si "å sette i parentes" min forhåndskunnskap om fenomenene i alle faser av forskningen, og spesielt under gjennomføringen av intervjuene, for å oppnå en fordomsfri besvarelse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46).

Når man velger å forske på sin egen arbeidsplass, er det viktig å reflektere over mulige ulemper og fordeler dette kan medføre. Arbeidskollegaer kan for eksempel føle seg forpliktet til å delta (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108). Som forsker er det viktig å opprettholde nøytralitet i forhold til informantene, slik at de føler frihet til å delta.

I intervjusituasjonen gjenkjente jeg meg selv i flere hendelser og måtte holde tilbake mine egne meninger og erfaringer rundt temaer om emosjonelle belastninger på jobb. Dette opplevde jeg som

utfordrende, da det var behov for å dele når man har hatt de samme erfaringene. Dette er en fare, da forskeren kan identifisere seg veldig sterkt med deltakerne og dermed ikke klarer å opprettholde en profesjonell avstand. Sosialantropologene kaller dette «å bli en av de innfødte» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108). Gjennom hele forskningsprosessen har jeg vært bevisst på min egen rolle og bakgrunn som sosialarbeider, og har reflektert over det ved siden av de formelle etiske kravene som er forventet av meg som forsker.

Det hadde sin fordel at jeg var kjent med arbeidsplassen da jeg lettere kunne sette meg inn i deres erfaringer og opplevelser, noe som skapte en flytende og åpen samtale, da jeg kunne stille relevante oppfølgingsspørsmål. Informantene og jeg hadde samme kunnskap om arbeidsoppgaver, ulike fagsystemer og strukturelle betingelser. Selvfølgelig prøvde jeg å beholde en nøytral og utforskende holdning gjennom intervjuet. Det er mye å ta hensyn til som forsker med tanke på etiske retningslinjer i møte med mennesker under et kvalitativt intervju. Her kan uforutsette ting oppstå, og det er viktig at man som forsker tar hensyn til dette (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 110).

3.3. Tilgang og utvalg av intervjupersoner

For å rekruttere informanter til mitt forskningsprosjekt brukte jeg mitt eget nettverk på arbeidsplassen min i Oslo. Jeg sendte ut informasjonsskrivet til mulige informanter som oppfylte kravene jeg hadde satt til forskningsprosjektet mitt. Kravene for informantene var at de måtte være ansatt eller tidligere ansatt som miljøterapeut på en omsorgsbolig med psykisk utviklingshemmede, og at de hadde jobbet i dette feltet i noen år. Videre ønsket jeg at informantene hadde fullført en utdanning innen helse- eller sosialfag. Dette var for å sikre at informantene hadde samme kunnskapsgrunnlag og forståelse som inngår i dette feltet som profesjonsutøver. Noen av informantene hadde vært ansatt som miljøterapeut tidligere, men hadde fått en annen stilling, for eksempel som fagleder. Fire av de fem informantene som jeg intervjuet oppfylte disse kravene, mens en person kom inn i profesjonsfeltet på en annen måte, men ble ansatt som miljøterapeut og hadde jobbet der lengst av alle informantene mine. Én av mine informanter var ikke lenger yrkesaktiv i feltet på grunn av emosjonelle belastninger som førte til helseplager. Det er viktig å nevne at det alltid finnes mennesker både innenfor og utenfor arbeidslivet. I min undersøkelse ønsket jeg derfor å inkludere minst én person med dette perspektivet, da mye av deres erfaringer besvarer problemstillingen min.

Målet mitt var å intervju mellom 5-8 informanter. Magnusson og Marecek (2015, s. 36) argumenterer for at antallet informanter ikke er utslagsgivende i kvalitative metoder, men det som er viktig er kvaliteten på det innsamlede datamaterialet. Kvale og Brinkmann fremhever at antallet intervjupersoner avhenger av formålet med undersøkelsen og mener: «Intervju så mange personer som det trengs for å finne ut det man trenger å vite» (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 148). Hvor mange personer man bør intervju er alltid avhengig av valgene og kriteriene som ble tatt når forskningsspørsmålet ble utviklet. Antallet av intervjupersoner varierer sterkt i det kvalitative forskningsintervjuet (Magnusson & Marecek, 2015, s. 36).

På arbeidsplassen min jobber mange ansatte, og jeg spurte på flere avdelinger, inkludert ledelsen. Dette gjorde jeg fordi jeg ikke kjenner alle som jobber på arbeidsplassen min, og ba derfor ledelsen om å videresende forespørselen min. Jeg ønsket flere enn fem informanter, men fikk ikke tilbakemelding på alle mine forespørsler som jeg hadde sendt ut. Derfor endte jeg opp med totalt fem informanter. For meg var det viktig å få inn ulike perspektiver fra informantene.

I tillegg tok jeg kontakt med to ansatte fra en annen omsorgsbolig i Oslo, slik at det ikke kun var informanter fra min egen arbeidsplass. Jeg fikk kontaktinformasjonen fra en informant som jeg hadde intervjuet tidligere. Videre var det viktig for meg å unngå å rekruttere informanter som jeg jobber veldig tett sammen med, for å unngå at de følte seg presset til å stille til intervju og at de eventuelt hadde vanskeligheter med å si nei. Derfor valgte jeg informanter som jeg ikke kjente så godt fra før og som jobbet på andre avdelinger. Magnusson og Marecek (2015, s. 39) mener at man bør unngå å bruke nære arbeidskolleger som informanter i intervjuene. Grunnene er forskjellige: For det første kan personen føle seg forpliktet til å delta, og for det andre kan nære arbeidskolleger holde tilbake sine meninger og synspunkter fordi de kjenner intervjueren så godt at de vet at det kan føre til uenighet om slike temaer. Som intervjuer kan man også holde tilbake med å stille noen spørsmål fordi det kan være for personlig, og ikke minst kan intervjusituasjonen endre relasjonen til personen man intervjuer.

For å treffe det beste utvalget av informanter, brukte jeg metoden «*chain referral*», også kjent som «*snowball sampling*» eller «*friendship pyramiding*» (Magnusson & Marecek, 2015, s. 38). Det vil

si, at etter hvert intervju spurte jeg informantene om de kjente personer som kunne passe til dette studiet og om de eventuelt kunne gi meg kontaktinformasjonen deres. Deltakerne var veldig engasjerte, og jeg endte opp med flere navn etter hvert intervju. Denne metoden var veldig nyttig i intervjuprosessen min og hjalp meg med å finne gode informanter som oppfylte kravene mine. Jeg skal bruke fiktive navn for informantene og bruke hen som pronomen i presentasjonsdelen. Navene til informantene er slik:

Navn (fiktiv)	Alder	Jobberfaring i boligen	Utdanning	Intervjulengde (min.)
ID 1 - Anne	63 år	15 år	Miljøterapeut (med lærerutdanning)	28:26
ID 2 - Lisa	41 år	12 år	Sosionom	30:38
ID 3 – Per	30 år	5 år	Vernepleier	26:22
ID 4 - Vilde	45 år	8 år	Sosionom	35:18
ID 5 - Ida	44 år	20 år	Vernepleier	28:48

3.4. Intervjuguide

Jeg var veldig opptatt av å skape en intervjusituasjon som var trygg for informantene og som inviterte til å la dem fortelle om sine erfaringer, opplevelser og refleksjoner med egne ord og på sin egen måte. Informantene skulle ikke føle seg begrenset av kategorier eller klassifiseringer pålagt av meg som intervjuer. Derfor bestemte jeg meg for å lage et semistrukturert intervju. Denne intervjuformen gir anledning til å stille åpne spørsmål, og intervjueren er ikke pålagt å følge den samme rekkefølgen for hver deltaker. Intervjueren kan tilpasse seg når flyten av samtalen antyder en annen rekkefølge av emner, og det står informanten fritt til å svare på den måten hen velger (Magnusson & Marecek, 2015, s. 47).

Jeg formulerte åpne spørsmål for å la informantene fortelle om sine erfaringer fra arbeidshverdagen. Ett av mine spørsmål i intervjuguiden var for eksempel: «Kan du beskrive

hvordan en vanlig dag ser ut for deg?» Dette fungerte ganske bra i virkeligheten, og informantene ga utdypende svar på dette. Det å velge et semistrukturert intervju viste seg å ha sine fordeler. Kvale og Brinkmann (2015, s. 22) definerer et semistrukturert intervju som en planlagt og fleksibel samtale som har som formål å innhente beskrivelser om den intervjuedes livsverden for å kunne fortolke de fenomener som bli beskrevet. En intervjuguide er ifølge Kvale og Brinkmann et manuskript som hjelper til å strukturere intervjuforløpet mer eller mindre stramt. En intervjuguide er en oversikt over emner som skal dekkes med forslag til mulige spørsmål (2015, s. 162).

Med bruk av det semistrukturerte intervjuet fikk jeg muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål. Oppfølgingsspørsmål er forskerens spontane spørsmål under aktiv lytting som følger opp intervjupersonenes svar. Her kan informantenes svar presiseres ved at intervjueren inntar en interessert, vedholdende og kritisk holdning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 166). I løpet av intervjuene spurte jeg informantene om å forklare mer detaljert hvilke følelser og emosjoner som oppsto i ulike situasjoner i arbeidshverdagen deres. Jeg innså hvor viktig det var å strukturere temaene mine i intervjuguiden på forhånd, fordi informantene lett kunne ha snakket seg bort da samtaler om emosjoner også utløste ulike emosjoner hos informantene etter min erfaring. Jeg utførte et pilotintervju når intervjuguiden var ferdig for å finne ut om spørsmålene var tydelige og for å teste om lyden var god nok. Alle intervjuene ble tatt opp med lydopptak og hadde en varighet fra 26-35 minutter. Jeg presiserte tidsbruk av ca. 30-45 min i informasjonsskrivet og nevnte dette igjen før jeg satte i gang intervjuet. Dette for å vise respekt ovenfor informantene som stilte opp, da jeg av egen erfaring vet at alle har travle arbeidsdager.

Etter det første intervjuet fikk jeg en følelse av hva som har gått bra og om jeg stilte gode spørsmål som besvarer problemstillingen i oppgaven min. Jeg gjorde noen små endringer i intervjuguide og la til et spørsmål etter det første intervjuet. I den siste delen av intervjuguide ga jeg informantene mulighet til å reflektere over det de hadde sagt og legge til noen tanker og synspunkter om mitt forskningsprosjekt. Intervjuguide finnes i vedlegg nr.2.

3.5. Gjennomføring av intervju

Intervjuene ble gjennomført i perioden 24.10.2022 - 20.12.2022. Først tok jeg kontakt med potensielle informanter og spurte om de var interessert i å delta i forskningsprosjektet mitt. Deretter

sendte jeg informasjonsskriv og samtykkeskjema til deltakerne etter at jeg mottok tilbakemelding om interesse, og deretter avtalte vi et tidspunkt for intervjuet. I informasjonsskrivet fikk informantene tydelig informasjon om forskningsprosjektet mitt, slik at de kunne forberede seg til intervjuet på forhånd.

Jeg var spent på hvordan jeg kunne skape trygghet og en komfortabel omgivelse for informantene. Dette er spesielt viktig når temaene kan omfatte opplevelser, følelser og andre personlige temaer. Jeg forsøkte å ivareta dette aspektet ved å bruke tid før hvert intervju på å introdusere meg selv, småprate litt og gå gjennom informasjonsskrivet for forskningsprosjektet, som informantene allerede hadde fått tilsendt. I denne korte innledningen før intervjuet begynte, informerte jeg om alle rettigheter i forbindelse med deltakelsen, temaene, begrunnelsen for valg av informantene og ba dem om å signere samtykkeskjemaet.

Informantene fikk ikke vite spørsmålene på forhånd av intervjuet, dette for å oppleve spontaniteten og autentisiteten i selve intervjuet. Den vanligste formen for å registrere intervjuer er å bruke en lydopptaker (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 205). Jeg brukte ingen tekstbehandlingsprogram, og alle intervjuene ble avspilt på en sikker måte og skrevet ned ordrett av meg.

Transkribering er en tidskrevende og anstrengende prosess. Ved å sikre at lyd kvaliteten er god så er transkriberingen mindre anstrengende (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 207). Jeg transkriberte hvert intervju umiddelbart etter gjennomføring. Magnusson og Marecek (2015, s. 73) understreker at det er lettere for intervjueren å huske hva som skjedde i intervjuet og eventuelt supplere de ordrette ordene med notater om kroppsspråk, tonefall, latter, pauser og andre egne refleksjoner som kom opp under intervjuet. Dette bidrar til å skape en innlevelse i samtalen og en myk overgang fra muntlig til skriftlig tekst. På denne måten blir intervjumaterialet i tekstform strukturert, noe som videre hjelper til med å få en lettere oversikt over analysen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 206). Å skrive opp notater i transkriberingen viste seg å ha sine fordeler for min fortløpende analyse, spesielt når informantene og jeg snakket om emosjoner og belastninger på jobb. Dette kunne føre til meningsfulle spenninger som for eksempel pauser i løpet av intervjuet.

Jeg opplevde at det kunne være vanskelig å få tak i alle ordene som ble sagt ved å lytte til lydfilene. Mennesker snakker ikke i hele sammenhengende setninger, og svarene kan noen ganger være flertydige (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 48). Mine transkriberinger endte opp på mellom 7-9 sider per intervju.

Informantene fikk mulighet til å velge sted og tidspunkt for intervjuet. Noen valgte at jeg skulle møte dem på arbeidsplassen, en person invitert meg hjem til seg, og andre traff jeg på offentlige steder i Oslo og omegn. Før hvert intervju forsikret jeg meg om at informanten følte seg trygg og komfortabel til å snakke åpent om egne erfaringer på det stedet vi befant oss. Alle intervjuene opplevde jeg som uformelle samtaler, selv om jeg ikke kjente alle informantene fra før. Noen av intervjustedene opplevde jeg som forstyrrende på grunn av mange bakgrunnslyder, mennesker og høye samtaler fra andre. Dette viste seg å være en anstrengende prosess under transkriberingen etterpå.

Intervjuene varierte litt i hvor utdypende og flytende samtalen var med informantene. I noen tilfeller måtte jeg spørre litt mer konkret for å få mer detaljert informasjon, og noen ganger fikk jeg veldig utdypende svar på spørsmålene mine. Intervjueren må holde tråden i gang og sørge for en flytende samtale med oppfølgingsspørsmål, og er der for å lytte til informanten. Slik oppstår et spørre-og-lytte-intervju (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 22). Magnusson og Marecek (2015, s. 50) beskriver dette som følgende: «having a conversational tone, however, is not the same thing as having a conversation. » Hensikten er å få frem kunnskap i utveksling av synspunkter mellom to personer i samtale om et tema. Det er forskeren som definerer og kontrollerer samtalen under hele intervjuprosessen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 22).

3.6. Etiske vurderinger

Etiske aspekter er viktig i et forskningsprosjekt og må tas i betraktning når det forskes på subjektive opplevelser av mennesker (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 91). I min undersøkelse kunne jeg ikke utelukke at det ville forekomme sensitiv data under intervjuene. Av denne grunn måtte jeg registrere forskningsprosjektet mitt hos NSD - Norsk senter for forskningsdata. Første utkast av intervjuguide og informasjonsskriv ble formulert og sendt til NSD. NSD har i svarbrev bedt om at jeg setter meg inn i institusjonens retningslinjer og videre bedt om at det skal gjøres en risiko- og

sårbarhetsvurdering. Dette med begrunnelse i at prosjektet behandler personopplysninger av særlige kategorier - helse. Veilederen og jeg satte oss sammen og fylte ut skjema som vi sendte tilbake for vurdering. Etter jeg fikk godkjenning og tillatelse for prosjektet, satte jeg i gang med rekruttering (Vedlegg nr. 3).

Det er fire tradisjonelle områder som tas i betraktning ved utarbeidelse av en etisk protokoll i en kvalitativ undersøkelse. Dette inkluderer *samtykkeerklæring, fortrolighet, konsekvenser og forskerens rolle* (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 102-110). Disse forskningsetiske retningslinjene må forskeren forholde seg til gjennom hele forskningsprosessen. Forskeren har ansvar for integritet og verdighet i hele forskningsprosessen og må også være transparent. Det å stille seg selv spørsmål gjennom forskningsprosessen er sentralt da oppgaven blir publisert for andre. Spørsmålene i denne sammenheng kan være: Hvilke konsekvenser kan studien ha for deltakerne? Eller, hvilke fordelaktige konsekvenser vil studien ha? Det er de sosialarbeidernes opplevelser av egen arbeidssituasjon som skal løftes frem i denne undersøkelsen, og jeg vil presentere deres fortellinger på en etisk forsvarlig måte for å øke kunnskapen rundt profesjonsutøvere som jobber med personer med psykisk utviklingshemming.

3.6.1. Samtykkeerklæring

Informantene i mitt forskningsprosjekt fikk informasjonsskriv på e-post i forkant av intervjuene. Forskningsprosjektets formål ble tydeliggjort og informasjonsskrivet inneholdt også samtykkeerklæringen. Informert samtykke innebærer at deltakerne er informert om undersøkelsens overordnede formål, så vel som om mulige konsekvenser og fordeler ved å delta i forskningsprosjektet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 104). I informasjonsskrivet, og før jeg begynte intervjuet, ble det også presisert at deltakerne kunne trekke seg når som helst fra prosjektet eller hele intervjusituasjonen. Med vekt på at det ikke fikk noen konsekvenser for deltakeren og at det ikke måtte opplyses noen begrunnelse for dette valget. Før intervjuet startet forsikret jeg meg om at informantene hadde forstått all informasjon og jeg ba dem om å signere samtykkeskjema.

3.6.2. Fortrolighet

Fortrolighet refererer til avtalen mellom forskeren og informantene, og om hva som kan gjøres med dataene som er samlet inn, og betyr at alt behandles konfidensielt. Dataene skal anonymiseres

når resultatene av forskningsprosjektet presenteres. Kvale og Brinkmann (2015, s. 106) påpeker at «prinsippet om forskningsdeltakeres rett til privatliv ikke er uten etiske og vitenskapelige dilemmaer.» Jeg informerte informantene om at alt ville bli anonymisert i prosjektet, og at lydopptak og transkripsjoner ville bli lagret separat og på en sikker måte. Jeg understreket også at jeg var den eneste som hadde tilgang til transkripsjonene.

3.6.3. Konsekvenser

Forskeren har ansvar for å reflektere over mulige konsekvenser, ikke bare for de som deltar, men også for hele gruppen som er presentert i prosjektet. I tillegg må forskeren forholde seg til mulige skader som kan påføres og mulige fordeler deltakerne kan forvente ved å delta i undersøkelsen. Potensielle fordeler og betydningen av den oppnådde kunnskapen bør være større enn konsekvensene for deltakerne ved å delta i forskningsprosjektet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 107).

Temaet for oppgaven er emosjonelle belastninger av profesjonsutøvere med fokus på håndtering på arbeidsplassen, og det var tydelig at flere av deltakerne var berørt av å snakke om sine opplevelser og følelser som oppstår i arbeidet i omsorgsboligen. Derfor var det viktig for meg å minne informantene om deres rett til å sette egne grenser under intervjuet, i tilfelle de ikke ønsket å besvare noen av spørsmålene.

Etter hvert intervju ga jeg informantene mulighet til å kontakte meg i etterkant hvis det var behov, og vi hadde også en kort debriefing etter selve intervjuet. Etter hvert intervju ga jeg informanten mulighet å reflektere over det som ble sagt. Kvale og Brinkmann (2015, s. 161) understreker at den innledende brifingen bør følges med en debriefing etter intervjuet, spesielt når den intervjuede har utlevert personlige ting om seg selv.

På denne måten ble intervjuet avsluttet og jeg spurte informantene om de ønsket å tilføye eller utdype noe som ikke hadde blitt sagt, eller om de hadde noen spørsmål. Noen av informantene ga uttrykk for hvor viktig og relevant temaet var, og at de hadde tenkt mye på dette i sitt arbeidsliv, men at det var altfor lite fokus på det generelt. Debriefingen fortsatte etter at lydopptakeren ble slått av, noe som jeg opplevde som verdifullt, da informantene virket lettet over at intervjuet hadde gått

bra, og noen var også interessert i min videre oppgaveprosess. Jeg tok meg tid til å forklare mer om formålet og design med oppgaven. Kvale og Brinkmann beskriver dette som en del av debrifing (2015, s. 161). Ved intervjuets slutt uttrykte noen av informantene at de var interessert i å lese oppgaven når den var ferdigskrevet. Jeg forsikret deltakerne om at de kan lese oppgaven når den var ferdig.

3.7. Forskningsprosjektets reliabilitet og validitet

Reliabilitet, også kalt pålitelighet, handler ifølge Kvale og Brinkmann (2015, s. 275-276) om forskningens troverdighet. Spørsmålet her er hvorvidt et resultat kan gjenskapes av andre forskere på et senere tidspunkt. I denne sammenhengen handler det om hvorvidt mine informanter ville endre sine svar i et intervju med en annen forsker. Under intervjuene forsøkte jeg å være bevisst på hvordan jeg formulerte spørsmålene mine og prøvde å være minst mulig ledende. Likevel kan min rolle som sosialarbeider ha påvirket informantene. Derfor er redegjørelse av min forforståelse og bakgrunn relevant. Det å plassere meg i kategorier som kvinne, student, kollega og sosialarbeider med bakgrunn fra forskningsfeltet er viktig å trekke inn. Å være reflektert over hvordan jeg har påvirket dataene jeg har fått, krever refleksivitet gjennom hele prosessen. Ulike ordvalg i et spørsmål kan gi ulike svar, derfor prøvde jeg å være nøye med formuleringen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276).

Validitet eller gyldighet blir definert som uttalelsens sannhet, riktighet og styrke, og dette handler om hvorvidt man måler det som skal måles (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). Kvale og Brinkmann beskriver validitet i samfunnsvitenskapene som en metode som er egnet til å undersøke det den skal undersøke. Å validere betyr å kontrollere, og validitet er en håndverksmessig kvalitet som går gjennom alle stadier av kunnskapsproduksjonen. Funnene fra undersøkelsen må stadig sjekkes, utspørres og fortolkes teoretisk (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 277-279).

Mange forskere har foreslått ulike måter å kontrollere funnene på. Én av dem er Miles og Huberman (1994, s. 263), som gir en detaljert beskrivelse i sin klassiske tekst om kvalitativ metode, der de presenterer ulike måter å styrke, teste og bekrefte funnene i kvalitativ metode på. Én av tingene de nevner, er det å involvere informantene i analysearbeidet. Dette handler om å la dem se og kommentere transkripsjonen og fortolkningene av intervjuet (Miles & Huberman, 1994,

s. 275). Jeg vurderte og reflekterte rundt å gjøre dette i mitt prosjekt, da temaet emosjonelle belastninger gir mye rom for fortolkning. Det ville vært en berikelse å involvere informantene mer i denne prosessen, men på grunn av omfanget og tidspresset valgte jeg å ikke gjøre det. Det jeg gjorde var å drøfte dataene med veilederen min gjennom hele prosjektet.

I denne oppgaven har jeg i første omgang styrket validiteten med tidligere forskning og dannet et kunnskapsgrunnlag om dette temaet, noe som gjør det lettere å vurdere funnene. Jeg har gitt detaljerte beskrivelser av fremgangsmåten for undersøkelsen, noe som også vil styrke påliteligheten til forskningen. Videre er tolkningene mine satt opp mot relevant litteratur, og alt har en teoretisk forankring. I oppgaven undersøker jeg opplevelsen av emosjonell belastning hos sosialarbeidere som jobber på en omsorgsbolig med personer med psykisk utviklingshemming. Intervjuene jeg har gjennomført vil styrke oppgavens validitet da informantene har relevant informasjon om oppgavens tema, og jeg vil gjengi deres utsagn ordrett, noe som også vil styrke validiteten i denne oppgaven.

I kvalitative forskningsmetoder brukes ordet generaliserbarhet eller overførbarhet. Dette dreier seg om i hvilken grad resultatene fra en intervjuundersøkelse kan overføres til andre intervjupersoner, kontekster og situasjoner, eller om funnene kun har lokal relevans. Spørsmålet som reises er om det innsamlede datamaterialet, produserer kunnskap som kan overføres til andre relevante situasjoner. Ofte blir intervjuforskning kritisert for å ha for få intervjupersoner til at funnene kan generaliseres. Kvale og Brinkmann (2015, s. 291) formulerer motargumentet slik:

«Konsekvente krav om at samfunnsvitenskapene skal produsere kunnskap som kan generaliseres, kan innebære en antakelse om at vitenskapelig kunnskap nødvendigvis må være universell og gyldig til alle steder og på alle tidspunkter, for alle mennesker og fra evighet til evighet.»

Ved å anvende en analytisk generalisering er spørsmålet i hvilken grad resultatene fra en undersøkelse kan brukes som rettleiding for hva som kan skje i en annen situasjon (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 291). Hele redegjørelsen jeg har gjort i metoddelen legger i tillegg grunnlag for vurdering av reliabilitet og validitet.

3.8. Tematisk analyse

Det å finne en passende metode for å analysere datamateriale er avgjørende når forskeren konfronteres med sine mange sider av intervjuutskrifter. Jeg ønsket å unngå å analysere 1000 sider med intervjutranskripsjoner, og derfor hadde jeg gjort meg noen tanker om hvordan intervjuene skulle analyseres før de ble utført (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 216).

Analysen min begynte på mange måter, blant annet da jeg gjorde meg kjent med temaer om emosjoner og belastninger og tidligere forskning rundt dette temaet. I analysen av intervjuene har jeg valgt en tematisk analyse, som gjenspeiles i utformingen av intervjuguiden, intervjuprosessen og transkriberingen. Spørsmålene i intervjuguiden kunne deles i ulike kategorier: beskrivelser av arbeidsoppgaver, utfordrende situasjoner på jobb som utløser emosjonelle belastninger, metoder som brukes på jobb for å håndtere emosjoner, og selvivaretagelse for hver enkelt. Dette gjør den ferdige analysen ikke bare enklere, men skaper også en tryggere grunn i prosessen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 216).

Videre kjennetegnes en tematisk analyse ved at den søker etter ulike temaer eller kategorier som dukker opp i dataene som skal analyseres (Johannessen et al., 2019, s. 279). Jeg har markert temaene i transkripsjonen med ulike fargekoder og skrevet kommentarer på intervjudokumentene, slik at det ble sortert på en oversiktlig måte.

Ordet «tema» betyr i denne sammenhengen at det er en gruppering av data med viktige fellestrekk. En slik gruppering av data muliggjør en strukturert orden, og gjør det lettere å forstå og rapportere funnene. Temaene vil etter hvert bidra til å besvare mitt forskningsspørsmål (Johannessen et al., 2019, s. 280).

Artikkelen «*Using thematic analysis in psychology*» av Clarke og Braun (2006) beskriver en metodisk tilnærming til tematisk analyse som kan brukes innen psykologi. Prosessen består av seks trinn. Det første trinnet er forberedelse, der forskeren blir kjent med datamaterialet ved å transkribere og lese gjennom det. Deretter følger koding, der viktige poenger i intervjuene blir fremhevet. Det tredje trinnet er å sortere og kategorisere dataene for å identifisere temaer. Deretter går man gjennom temaene og kontrollerer at de samsvarer med kodingen. Til slutt rapporteres temaene og deres innhold i oppgaven (Clarke & Braun, 2006, s. 86-93). Tematisk analyse

beskrives som en måte å identifisere, analysere og rapportere mønstre på tvers av kvalitative data i forhold til informantenes erfaringer, perspektiver og meninger. Artikkelen gir en grundig beskrivelse av hele den tematiske analyseprosessen fra datainnsamling til rapportering av funn, og gir eksempler på hvordan metoden kan brukes i psykologisk forskning. Clarke og Braun (2006) understreker at tematisk analyse er en fleksibel og tilpasningsdyktig metode, og at det er viktig å gjøre bevisste valg om hvordan man vil analysere dataene for å kunne skape meningsfulle funn. Kort oppsummert er en tematisk analyse en fremgangsmåte som belyser hvordan man har gått frem i analysen. Disse stegene har hjulpet meg under hele forskningsprosessen for å avdekke ulike temaer og for å få en bedre innsikt i datamaterialet (Johannessen et al., 2019, s. 279).

4. Presentasjon av funn

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere datamaterialet som besvarer problemstillingen min. Jeg vil illustrere funnene ved å inkludere direkte sitater fra informantene. Jeg skal belyse følgende temaer: hverdagerfaringer i omsorgsbolig, utfordringer i hverdagen, arbeidsplassens håndtering av utfordringer og til slutt presentere metoder de intervjuede har for å mestre krevende situasjoner individuelt.

4.1. Mellom rutiner og kompleksiteten i hverdagen

Beskrivelsene fra intervjuene var veldig detaljert ofte med utgangspunkt i hvordan en dag starter på vekten fram til hvordan vekten slutter. Ulike oppgaver og ansvarsområder kommer tydelig frem, disse omhandlet alt fra praktisk bistand, pleie og omsorg, støtte, og administrative oppgaver i boligen. Knapphet på tid og at tiden ikke strekker til er også en sentral del av informantenes erfaringer fra arbeidet. Arbeidsoppgaver og ansvarsområder er kompleks og omfattende. Opplevelsene av en typisk arbeidsdag er forholdvis like, selv om arbeidsplassene er forskjellig. Avdelingene består av minst én og opptil seks brukere som personalet skal følge opp. Dessuten er avdelingene preget av en stor personalgruppe som jobber rundt brukere. Faste rutiner og strukturer kjennetegner arbeidshverdagen. Det de fleste informantene har til felles er at deres arbeidstid inngår i turnusarbeid med dag-, kvelds- og helgevakter. Informanten Vilde beskrev en typisk arbeidsdag slik:

«Dagen begynte med vekking, stell, toalettbesøk eller bleieskift, påkledning, vask, frokost, medisiner og også ferdiggjøring med yttertøy til å gjøre seg klar til avreise. Alle ble hentet med hver sin taxi, vi fulgte ut til taxi og overlappet til taxisjåføren. Også var det morgenvakten opptatt med stell av huset, vask, skifte sengetøy osv.» (Vilde, avs.10)

Arbeidsdagen består også av mange faste rutiner i forhold til personlig stell, medisiner og ernæring, alle disse oppgavene gjentok seg hver dag. De fleste understreker at den største delen av arbeidsdagen i omsorgsboliger inneholder mye pleie, omsorg og praktiske oppgaver. Det er vanlig å rotere mellom flere brukere i løpet av en arbeidsuke ifølge de intervjuede. Dette skaper en del variasjon, men også utfordring med å være oppdatert på alle brukere samtidig. Arbeidet består av ulike turnusordninger og det er derfor viktig å legge til rette for god informasjonsflyt for personalgruppen. I det daglige arbeidet må personale sørge for å oppdatere seg hver vakt da mye kan skje i mellomtiden, for eksempel i forhold til medisiner eller andre praktiske ting.

Det er vanlig i denne type jobb å forholde seg til mange arbeidsoppgaver i løpet av en arbeidsdag og oppgavene kan variere fra bruker til bruker i forhold til deres aktiviteter og oppfølgingsbehov. Noen brukere krever tilstedeværelse og tilsyn døgnet rundt, andre trenger mindre praktisk bistand i hverdagen. Likevel er kravene om rapportering og dokumentasjon noe som informantene opplever som stor og tidkrevende. Rapporter, i form av evalueringsrapporter som ble sendt videre til kommunen er viktig for videre oppfølgingen av brukeren. Personalet er forpliktet til å dokumentere tilbudet de gir til hver enkelt. Videre skal fagadministrative systemer og individuelle planer kontinuerlig oppdateres.

«Det er mye dokumentasjon, vi følger et lovverk, så det krever mye papirarbeid også, for at vi skal gjøre jobben vår på en riktig måte.» (Lisa, avs.16)

Tid er et gjentakende tema blant informantene, og ofte ligger hovedutfordringen i at personalet må følge opp brukeren i miljøet samtidig som de må utøve administrative oppgaver, noe som ble beskrevet som en krevende balansegang. «Men tiden fløy,» fortalte Vilde og beskrev videre at dette er en opplevelse de fleste sitter igjen med - at tiden ikke strekker til. Å finne tid til administrative oppgaver er ofte noe personalet utsetter da behovet for å følge opp brukere i miljøet er større.

Tilretteleggingen av brukernes hverdag er en sentral del av jobben. Å kartlegge og erkjenne brukernes behov og legge til rette for hver enkelt for å mestre hverdagen på en mest mulig og selvstendig måte er en annen sentral oppgave i boligen. For eksempel:

«Det handler om å følge en eller flere beboere gjennom deres dag, og det er litt forskjellig hva de har på programmet, men det handler om å tilrettelegge for dem, for at de skal enten kunne gjennomføre selv en husdag, ordne i leiligheten sin, eller at man er med dem på aktiviteter, svømming og turer til byen. Det er fint for dem å utvide deres livsopplevelser og livskvalitet, slik at de kan lære nye ting og møte nye ting, og tilpasse etter hva de har kjennskap til.» (Anne, avs.12)

Det er viktig å se tilretteleggingen i forhold til brukerens behov på en slik måte at hen mestrer hverdagen. Dette kan innebære å hjelpe med daglige gjøremål som rydding, matlaging, handling og å finne aktiviteter som interesserer dem. Miljøet rundt brukerne må tilrettelegges slik at det også er stimulerende. I det miljøterapeutiske arbeidet er det også sentralt å jobbe med nettverket rundt brukeren. Informantene beskrev nettverket som mennesker som er involvert i livet til brukerne, som for eksempel pårørende og venner. En oppgave i hverdagen er å opprettholde kontakten med nettverket og støtte brukerne i å gjøre avtaler med dem, legge til rette for besøk og aktiviteter. Dette arbeidet ble beskrevet som både krevende og berikende. Krevende fordi personalet må forholde seg til mange forskjellige mennesker som er involvert i brukerens liv. For Vilde var det for eksempel en utfordring å jobbe sammen med pårørende.

«Jeg opplevde også samarbeid med pårørende som ekstremt krevende, og det førte jo til slutt til utbrenthet på min side, fordi jeg ble dratt så heftig i alle retninger og fikk formidlet alt det jeg gjorde var ikke nok. Jeg tok det veldig på meg, først prøvde jeg alt det jeg kunne å komme i møte med pårørende for å gjøre en forskjell og vi gjorde veldig mye og strakk oss ekstremt langt og allikevel som var det ikke nok.» (Vilde, avs.22)

I intervjuene vektlegger informantene at mennesker med psykisk utviklingshemning er forskjellige, er unike og de har ulike interesser som alle andre mennesker, og at det er viktig å være oppmerksom og villig til å se og høre deres ønsker. Å se disse ønskene til brukerne er noe som krever tid og erfaring, spesielt fordi mange har vanskeligheter med å uttrykke seg og gi respons. Evnen til å lese individuelle ytringsformer gjennom kroppsspråk og stemmebruk styrker personalets evne til å tilrettelegge videre oppfølging i hverdagen. De intervjuede nevnte at alternative og supplerende kommunikasjonsformer blir brukt i boligen, som for eksempel bilder,

piktogrammer, videoer, tegn til tale og tegnspråk. Det er viktig å være tydelig og tilpasse kommunikasjonen individuelt.

4.2. Jobbrelaterte utfordringer – «Redsel for uønsket atferd»

En del av arbeidet i omsorgsboligen beskrives av informantene som utfordrende av flere grunner: tidspress, fysiske krav som følger med stell og rengjøringsoppgaver og personalmangel. Situasjoner som oppleves som emosjonelt krevende for informantene er for eksempel det å bli berørt av brukernes livshistorier, forholde seg til nettverket som pårørende eller å se brukere ha ubehag eller smerte. En annen situasjon som ble beskrevet i intervjuet er å være bekymret for at noe uforutsigbart kan skje i arbeidshverdagen, som uønsket atferd rettet mot personalet.

Informantene i undersøkelsen fortalte at de har opplevd en eller annen form for utagering fra brukere på arbeidsplassen. Dette kan være alt fra spyting, biting, sparring og slag. Noen av informantene har erfaring med daglig utagering, mens andre kun har opplevd det som en sjelden hendelse. Hyppighet og graden av utagering varierer fra bruker til bruker, men å forholde seg til utagering og å jobbe for at dette reduseres og håndteres godt er viktig i opplæringen ansatte på boliger får.

Informantene snakket åpent om sine erfaringer, og de ga uttrykk for at det kunne være vanskelig å stå i situasjoner hvor det kunne forekomme utagerende situasjoner. Spesielt krevende er situasjoner, hvor det er usikkerhet til hva som kan skje fra det ene øyeblikket til det andre. Det er krevende å ikke vite hva man kommer til å oppleve i løpet av en vakt i forhold til varierende humør og atferd hos brukeren. Per fortalte at det av og til er vanskelig å vite hva brukeren går og tenker i ulike situasjoner (når de ikke snakker om hva de tenker på), og hvordan brukeren ville reagere i ulike sammenhenger:

«Det kommer ofte litt brått på, hvor jeg da var redd, men det er jo heldigvis ikke så ofte det skjer, og det skjer mindre nå.» (Anne, avs.38)

Pers erfaring kan brukes som eksempel.

«Jeg tror det var i en middagssituasjon. Da skulle vi spise middag, og selv om hen visste hva det var til middag, begynte brukeren å utagere. Den personen skulle kanskje hatt fire personer på seg, men vi var bare to stykker, så da begynte hen å angripe meg.» (Per, avs.32)

Per fortalte i intervjuet at situasjonen eskalerte. Selv om hen har opplevd flere situasjoner med utageringer, opplevdes denne som spesielt krevende. Det skulle egentlig vært fire ansatte rundt brukeren, men de var bare to stykker denne dagen. Personalmangel er en utfordring ifølge de intervjuede og det fører til at det blir flere brukere per ansatt.

De intervjuede understreker at det ligger i denne jobben at man må regne med at utagering kan skje, men at det allikevel er tøft å forholde seg til uforutsigbarhet. Det å være konstant oppmerksom på at uforutsette ting kan skje som for eksempel alvorlige hendelser, kan gi en viss anspenthet hos personalet. Uforutsigbarhet er gjerne knyttet til nye situasjoner for hver enkelt og i personalgruppen, det er hensyn som kan tas for at man kan redusere risikoen for utagering. For noen brukere er det å flytte inn i en ny bolig en stor forandring som muligens kan bidra til frustrasjoner som kommer til uttrykk ved fysisk utagering. I tilfellet det refereres ovenfor fra Annes sitat, var det en del usikkerhet knyttet til akkurat dette. Det å legge til rette for brukeren ved å skape en trygg omgivelse vil bidra til forbedring i det forebyggende arbeidet. Utagering kan være en form for kommunikasjon fra brukerens side, fortalte de intervjuede. Ulike følelser kommer til uttrykk på denne måten og skyldes ofte begrensede kommunikasjonsferdigheter fra brukeren, som Lisa fortalte slik i intervjuet:

«Det kan for eksempel være at hen blir sint, at hen truer, at hen truer med å slå, eller skrike til oss, at hen får et ordentlig følelsesutbrudd, og det kan oppleves som skremmende, det kan være en situasjon som er vanskelig å stå i, og noen ganger så vet man ikke helt hvordan man skal kanskje roe ned situasjonen.» (Lisa, avs.20)

Plager, ubehag, smerte, tvangshandlinger, utrygghet, impulsivitet eller lignende faktorer har betydning for at utagering kan skje. Disse ulike faktorene kan gi ulike utbrudd. Utbrudd kan også virke skremmende på brukeren selv, og begrensede kommunikasjonsferdigheter krever god kjennskap til brukeren slik at hen er tryggere i ulike situasjoner, forteller de intervjuede. Vanskelig

er det også for fagpersonen som ikke alltid vet hvordan de skal håndtere situasjoner hvor utagering skjer. Personalet må ofte reagere ganske raskt i ulike situasjoner, ta vurderinger og gjøre beslutninger som kan føre til utfordrende samhandling med bruker. Anne har opplevd utagering og fortalte det slik:

«Det er ikke så ofte det skjer, men jeg har vært utsatt for det, i forbindelse med et par ganger hvor det, vi som arbeidere har vurdert det riktig å holde fast en bruker, og hvor da brukeren svarer med å bite og spytte.» (Anne, avs.36)

Å vite hva som er riktig å gjøre er ikke alltid lett, forteller de fleste. Det finnes ingen fast oppskrift på hvordan man løser hver eneste situasjon. Kommunikasjon med kollegaer kan føre til misforståelser i situasjoner som blir beskrevet som risikosituasjoner for uønskede hendelser. Vurderinger som tas kan skape utrygghet for brukeren hvor vedkommende svarer med for eksempel å bite. Denne type risikosituasjoner kan oppstå i det offentlige rom, fellesarealer og i boligen. Informantene fortalte videre i intervju at det å være del av episoder med utagering er krevende, fordi man blir sittende med dårlig samvittighet og blir sterkt berørt av hendelsene i etterkant. Andre forhold ved utagering som informantene vektlegger som gir anspenhet er knyttet til lyder som Ida fortalte om slik:

«Det mest krevende er ofte lydene, både lydene av kanskje en slag i hendene, veggene eller bordet, også brøling, roping, det får gjerne opp pulsen hos folk, og det vi på en måte har lært der er at brukeren skal ikke forsterke atferden. Så prøver vi å roe ned og det er jo denne jobben går ut på, altså den miljøterapeutiske jobben går ut på å unngå at slike ting skjer.» (Ida, avs.44)

En del av arbeidet er å forholde seg til utageringer, men at dette ikke skjer ofte. I det daglige arbeidet handler det miljøterapeutiske arbeidet hovedsakelig på å forebygge og motvirke uønsket atferd. Målet er å redusere forekomsten av slike hendelser og begrense skaden på både brukerne og personalet. Kartlegging og registrering av risikosituasjoner er en måte som skaper en oversikt i hvilke situasjoner eller aktiviteter brukere har vist utagering. Slik informasjon er avgjørende for å tilrettelegge bedre og se etter sammenhenger mellom lignende situasjoner.

Gode måter for å redusere slike utageringer med brukere ble også nevnt i intervju, det er blant annet å fokusere på å bygge opp en god relasjon, skape forutsigbarhet i hverdagen, skape

muligheter for mestring og positive aktiviteter, skape et stimulerende tilbud, tilpass kommunikasjonen, og ikke minst skape muligheter til utvikling og utfoldelse. Å gi brukere positive opplevelser ved å følge opp deres egne initiativer er viktig og skaper god kontakt mellom brukere og ansatte. En annen metode de intervjuede nevner for å forebygge utagerende hendelser er avledning. Det kan være at personalet gjør ting som personen liker, for eksempel komme med forslag til ulike aktiviteter når beboeren viser uro og mulige tegn til potensiell utagering. Personalet kan også la brukeren være i ro dersom de vurderer at det er det vedkommende trenger og ønsker, og med dette forebygger personale uønskede hendelser. Å avvente og holde seg litt tilbake med mulige intervensjoner er også en måte å holde nivået på utagering så lavt som mulig, ifølge de intervjuede.

Andre måter å redusere forekomsten av utagering er gjennomførbart på organisasjonsnivå etter de intervjuedes mening. Det å kunne utveksle erfaringer og tanker rundt ulike situasjoner hvor det har forekommet utagering opplevdes som et godt tiltak i det forebyggende arbeidet. I intervjuene ble det lagt vekt på at når man forstår brukernes atferd, blir det lettere å forstå hvorfor utagering skjer. Brukere har ofte en sammensatt og kompleks problemstilling. I disse beskrivelsene av utfordringer knyttet til utagering kommer det frem at de mangler kompetanse på hvordan de skal håndtere vanskelige situasjoner. Personalgruppens bakgrunn er sammensatt, og det krever derfor tilstrekkelig opplæring for alle som jobber i boligen.

I intervjuene hadde informantene et åpent blikk og grunnleggende forståelse for at uforutsigbar atferd er en del av jobben med utviklingshemmede og en risiko man må regne med. Alle informantene viste empati og høy toleranse for livssituasjonen til brukerne. Likevel kunne utfordrende hendelser føre til blandende følelser og det oppleves som vanskelig å ikke la dette gå tett inn på seg.

4.3. Arbeidsplassens håndtering av utfordrende arbeid

Krevende situasjoner som utagering påvirker fagpersonene som er intervjuet ofte i etterkant og behovet for å prate om hendelser er stort. Dette fordi informantene ønsker å få mer kunnskap om brukergruppen slik at de vet hvordan de kan håndtere utfordrende situasjoner og forebygge disse. Etter en alvorlig hendelse i arbeidet er det flere tiltak som kan fungere som førstehjelp.

Overlappingsmøte, kollegastøtte, rom for refleksjoner og muligheten for å få styrket sin kompetanse er forhold informantene vektlegger i intervjuene.

4.3.1. Overlappingsmøte

Et overlappingsmøte er en møtesituasjon der personalet som jobber på ulike vakter møtes for å dele informasjon. I begynnelsen av en vakt er overlappingsmøtet det første som skjer. Dette varer vanligvis cirka en halvtime, og personale fra dag- og kveldsvaktene er til stede. Ansvarsvakten pleier å gjennomføre møtet. Nødvendig informasjon blir videreformidlet, oppgaver blant personalet blir fordelt, og dagen eller kvelden planlegges. Formålet med møtet er å sikre kontinuitet og kvalitet i tjenestene som tilbys til brukerne.

Personalet rapporterer om brukernes form, eventuelle endringer i deres helsestatus, oppdateringer på medisinske planer og andre relevante temaer. Videre kan personalet informere om praktiske oppgaver som må utføres i løpet av vekten. Ved alvorlige hendelser er behovet for en grundig gjennomgang av brukerens tilstand stort. Dette fordi situasjonene kan utløse usikkerhet og mange tanker og assosiasjoner hos de ansatte. Det blir derfor viktig å gi korrekt informasjon til kollegaer for å ivareta brukeren, sikkerheten til personalet og videre oppfølgingsarbeid.

«Vi ha en liten overlapp med de jeg skal jobbe sammen med å planlegge dagen. Hvis jeg skal jobbe kveldsvakt, får jeg en rapport om hva som har skjedd tidligere på dagen, og sammen planlegger vi hva som skal gjøres videre.» (Anne, avs.12)

4.3.2. Kollegial støtte og debriefing

De fleste informantene ga til uttrykk at en uformell samtale med kolleger og støtte fra kolleger er viktig i forhold til reaksjoner som kan oppstå etter utfordrende situasjoner eller andre jobbrelevante belastninger, og at et slikt godt kollegialt miljø hjelper med å opprettholde motivasjon og trivsel i jobben. Enkle samtaler, på eksempelvis kontoret eller i lunsj pausene beskrives som essensielt viktig, da man får et lite avbrudd til å bruke humor i hverdagen. Kollegial støtte omhandler å støtte hverandre, og en forutsetning er at personalet og lederen skaper et miljø som er preget av åpenhet. En forutsetning for å lykkes med oppfølgingsarbeidet er at kollegaene er flinke og oppmerksomme til å observere når noen har vært i en utfordrende situasjon, slik at personale ikke føler seg alene med sine reaksjoner etter en hendelse.

«Det er et veldig åpent og fint miljø i forhold til det, så det er ikke noe vanskelig, altså hvis jeg har stått i en situasjon som jeg synes ble vanskelig, så har jeg mange gode kolleger som jeg kan snakke om med det og jeg tror også at de fleste av de som jobber hos oss føler det samme, at de kan snakke med noen.» (Anne, avs.30)

Anne fortalte videre i intervju at arbeidsplassen er generelt preget av en kultur der personale kan åpne seg foran sine kollegaer, men at i noen perioder er det så mye å gjøre, at de ikke har tid til å tenke på å ivareta kollegaene.

I undersøkelsen viser det seg at det finnes en mer omfattende mulighet for å bearbeide følelsene som oppstår etter utfordrende hendelser, dette i form av en mer formell samtale. Ansatte kan benytte seg av en samtale i form av en debrifing, som er mer strukturert i forhold til en uformell samtale med kollegaene. Tiltaket er tilgjengelig for alle involverte i den utfordrende situasjonen og dette gjennomføres vanligvis i løpet av selve vekten eller de neste dagene. Anne fortalte at det finnes et ark med spørsmål som kan brukes som inspirasjonskilde i samtalen. Det betyr at vedkommende forteller til en annen person hva som har skjedd og hvorfor, samt om de kunne gjort noe annerledes i denne utfordrende situasjonen

«Det er fast lagt inn, vi har et sånn skjema hvor det er spørsmål om det har det vært en vanskelig situasjon. Jeg tror at det fungerer ikke så verst.» (Anne, avs.34)

Det kommer frem at muligheten for å kunne gå gjennom hendelsesforløpet oppleves som nyttig for informantene. De fleste ga til uttrykk at det å kunne forstå og sette ord på de følelsesmessige reaksjonene som oppstår etter en krevende hendelse er videre av stor betydning. Å kunne snakke med andre som har forståelse for situasjonen, og som har erfart lignende følelser, er viktig for å bearbeide disse følelsene. Ved å snakke sammen, føler man seg ikke alene med sine tanker. Det kommer frem at de ansatte på vakt pleier å ha ansvar for å gjennomføre et debrifingsmøte med personale som har vært i en utfordrende situasjon.

«Da hvor jeg jobber nå, det er jo en bolig, så blir det dem som er på vakt, vi har jo en ansvarsvakt, også kan man selv velge hvis man for eksempel ikke har så god kjemi med ansvarsvakt, så kan man heller høre med en annen kollega.» (Ida, avs.50)

Debriefing kan gjennomføres av en annen kollega hvis man heller ønsker det. Personalgruppen er ofte stor, og det kan være at man ikke føler seg komfortable med å åpne seg om sine reaksjoner og følelser med alle. Det er viktig at personen som gjennomfører kollegastøttesamtalen har ferdigheter som aktiv lytter og fokuserer på kollegaen ved å gi omsorg og nærvær.

Videre viser datamaterialet at ikke alle ønsker å benytte seg av et debriefingsmøte heller. Det føles ofte slitsomt for personale å gjenfortelle det som har skjedd, de fleste vil bare glemme det og fortsette med jobben sin. Per beskrev at det å oppsøke hjelp for en samtale på jobb ofte er en terskel for personalet, da dette betyr at personalet selv må ta kontakt med kolleger eller ledelsen. Det er en av flere grunner til hvorfor tiltakene for ivaretagelsen på arbeidsplassen ikke blir tatt i bruk.

«Man får tilbud om oppfølgingsamtale etter en krevende situasjon, men det var jo frivillig, så det var mange som ikke valgte det. Jeg tror jeg benyttet meg ikke av det egentlig. Men man skal i hvert fall får tilbud om å ha en samtale, hvis man ønsker det.» (Per, avs.60)

4.3.3. Kollegaveiledning

I arbeidet i omsorgsboligen benyttes kollegaveiledning for å skape refleksjon blant de ansatte. Denne metoden praktiseres regelmessig og skaper mulighet for at hele personalgruppen får dele opplevelser rundt bestemte situasjoner som oppstår i arbeidet med brukere. Gjennomføringsmåter på arbeidsplassene til de intervjuede er forskjellig, men en fellestrekk er at det handler om å finne sine egne svar og få frem nye perspektiver og mulige løsninger i kollegium, som Lisa beskrev på denne måten i intervju:

«Vi har kollegaveiledning. Vi tar opp ulike temaer som har med miljøarbeid å gjøre, det kan være for eksempel etiske dilemmaer, det kan være selvbestemmelse, det kan være kapittel 9, lov om bruk av tvang og makt, forskjellige case som vi snakker om, roller - hva slags rolle vi har. Det er ulike temaer som vi tar opp, men spesielt snakker vi om de tiltakene beboeren vår har.» (Lisa, avs.40)

Det er satt opp faste tidspunkter for når kollegaveiledning skal gjennomføres, og det er de ansatte som har ansvaret for veiledningen. Dette finner sted i form av intern veiledning, der ansatte har mulighet til å snakke om miljøterapeutiske utfordringer i møte med brukergruppen. Under kollegaveiledning snakker personalet om ulike temaer som for eksempel aktuelle tiltak rundt

beboerne. Slik drøfter og deler de ansatte ulike perspektiver rundt forskjellige temaer, gir hverandre tilbakemelding og presenterer konkrete utfordringer fra sin egen arbeidssituasjon. Praktiske øvelser i form av rollespill eller diskusjoner i plenum av ulike *case* er en måte å gjennomføre kollegaveiledning på, som Ida også fortalte om:

«Vi bruker også rollespill. Da har vi forskjellige varianter. Vi har refleksjonskort, og vi har en 'Case' som man går gjennom.» (Ida, avs.66)

Arbeid med *case* omhandler miljøterapeutiske dilemmaer som personalet kan oppleve å stå i. Poenget er at personalet deler erfaringer i forhold til dette i personalgruppen. Ida og Lisa vektlegger at refleksjoner rundt ulike *case* ikke har til formål å gi et konkret svar i arbeidet med brukerne, men heller skaper et rom for å se på mulighetene som finnes i miljøterapien og gi hverandre konstruktive tilbakemeldinger på dette. Det oppleves av og til litt skummelt for personalet å gi og få veiledning, da dette handler om å få tilbakemelding om hvordan hver enkelt utfører jobben sin, mente en av de intervjuede.

Det er viktig å etablere et arbeidsmiljø preget av åpenhet, der man kan si ifra til hverandre og gi og få tilbakemeldinger. En kultur der personalet føler seg trygge, er avgjørende for at veiledningen skal lykkes, men dette er noe som *«man må øve på å gi og ta imot»* (Ida, avs.64). Ved å gjennomføre kollegaveiledning kan personalet styrke seg selv og sin rolle, noe som igjen kan sikre gode og trygge tjenester til brukerne i hverdagen.

Det er viktig å ha en møteplass som er rolig for kollegastøtte og veiledning, der man kan tenke sammen. Det kan være vanskelig å finne tid til dette i en travel arbeidshverdag, derfor er det viktig å etablere faste strukturer for når disse møtene skal gjennomføres.

4.3.4. Utvikle kompetanse

De intervjuede ga uttrykk for at de har behov for økt kompetanse. De fleste har tatt en videreutdanning innenfor sosialfaglige emner i tillegg til sin grunnutdanning, men argumenterte for at de ønsket andre typer utdanninger som tilbys på arbeidsplassen og eksternt, for eksempel i form av workshops eller kurs. Interessen gjelder ikke bare håndtering av utfordrende atferd, men også andre temaer som omhandler arbeidet med brukere generelt. Vilde etterlyste interesse for

veiledning og kurs for å kunne gjenkjenne mulige psykiske helseutfordringer blant brukere. Når arbeidsplassen legger til rette for kompetanseutvikling, benytter mange av de ansatte seg av tilbudet. Lisa beskrev sin personlige innstilling til å lære noe nytt på jobben slik:

«Jeg prøver å ha et åpent syn og aldri tenke at jeg er liksom ferdig utlært. Jeg er alltid veldig happy og glad hvis jeg kan dra på kurs.» (Lisa, avs.48)

Når arbeidsplassen tilbyr ansatte kurs og videreutdanning, er det viktig at vedkommende kan anvende det de har lært på jobb. Ønske om påfyll av kompetanse anses som viktig og Ida trakk frem at etter hen var ferdig med utdanningen sin, fikk hen umiddelbart mer ansvar på jobben. Dette gjorde at Ida kunne anvende sin nye kompetanse og ble motivert til å bruke den. Det kommer frem at dette skapte engasjement for å formidle kunnskapen til andre ansatte også. Kunnskap er viktig for å utvikle de miljøterapeutiske tjenestene i boligen og for å skape en mer helhetlig oppfølging av brukerne.

De intervjuede ønsker å tilegne seg kompetanse i ulike faglige områder, blant annet om tegnspråk, alternative kommunikasjonsformer, miljørettet omsorgsarbeid, men også få mer kunnskap om hvordan de skal håndtere egne reaksjoner etter utfordringer på arbeidsplassen. En informant påpekte at man ikke lærer noe om hva krevende hendelser kan gjøre med en og hvordan man kan beskytte seg selv. Å lære noe om å sette sine egne grenser eller hvordan man skal ta vare på seg selv, er ikke noe man lærer i utdanningen heller.

«I utdanningen er det fokus på hvilken jobb man skal gjøre, arbeidsoppgaver og sånne ting, men ikke mye om hvordan man skal håndtere følelser i vanskelige situasjoner.»(Per, avs.74)

Det er ikke vanlig med bruk av en ekstern veileder – noe som andre land bruker mer. Vilde trakk i intervju fram at hen har savnet et slik tilbud på arbeidsplassen sin. Med «*supervision*» refererer Vilde til en veilednings- og støttepraksis for fagpersoner, der avdelinger benytter seg av en ekstern ressursperson som driver veiledningen internt. Veilederen gir støtte og veiledning for å hjelpe fagpersonen med å håndtere komplekse situasjoner og utvikle sine ferdigheter og kunnskaper. Ingen av de intervjuede fortalte om at de har et slikt tilbud av denne metoden på deres arbeidsplass.

4.3.5. Lederrollen

Ledernes rolle er av stor betydning for å sikre en god arbeidshverdag for de ansatte. En viktig del av ledelsens rolle er å bidra til å skape et trygt og støttende arbeidsmiljø for de ansatte. Dette kan blant annet innebære å sørge for at de ansatte får den hjelpen og støtten de trenger etter krevende hendelser. I slike tilfeller vil lederen ta ansvar for oppfølgingen. En dyktig og reflektert leder kan fungere som en beskyttelsesfaktor for de ansatte ved å veilede dem i å håndtere vanskelige situasjoner på arbeidsplassen. Anne ga videre til uttrykk:

«Vi har også en leder for tiden som også er veldig involvert i det som skjer på gulvplanen. Det gjør også tror jeg, at det her går litt lettere at ting blir tatt opp.» (Anne, avs.34)

Anne vektlegger viktigheten av at lederen er tilgjengelig og har oversikt over hva som skjer i miljøet for å skape trygghet blant de ansatte. Tidligere har avdelingen hatt mye fluktusjon blant ledere, noe som har skapt frustrasjon blant de ansatte på grunn av manglende kontinuitet og oppfølging. To av informantene fortalte om utfordringer knyttet til arbeidsmiljøet som ikke ble tatt tak i av ledelsen, noe som hadde ført til en negativ stemning på jobben og at folk sluttet i stillingen. Ledere skal jobbe for at personalgruppe er samkjørt og har et ansvar for hvordan jobben utføres, samt muligheten til å utforme holdninger og verdier i personalgruppen.

Vilde trakk fram sin erfaring som leder i intervjuet og poengterte hvor viktig det er at også ledere trenger støtte og omsorg fra andre i organisasjonen. Ledere står ofte i en unik situasjon med mye ansvar der de må forholde seg til både personalgruppen og overordnede. Videre understrekte Vilde at som leder har man ansvar for å tilrettelegge for kollegastøtte, kollegaveiledning og faglig utvikling blant personalet, samt vurdere de individuelle behovene til hver ansatt, for eksempel ved å tilpasse arbeidsoppgavene og skape tid til faglig arbeid. Men det krever også innsats og engasjement fra personalet for å ta i bruk et slik tilbud.

4.4. Bearbeide hendelser på fritiden

De intervjuede fortalte at de har perioder hvor de tar med seg jobben hjem og tenker mye på hendelser. Reaksjoner kommer vanligvis i ettertid når man er ute av en utfordrende situasjon, og dette samsvarer med funnene fra datamaterialet. Arbeidsplassene kan dermed tilrettelegge for at personalet kan snakke om sine reaksjoner etter krevende hendelser for å unngå at ting blir tatt med

hjem. Alle fortalte om sine individuelle strategier for å håndtere sin arbeidshverdag og mulige følelsesmessige reaksjoner i etterkant.

I intervjuene kom det frem at det er viktig å gjøre noe annerledes etter en dag på jobb, spesielt når noe opplevdes som utfordrende. De fleste ga uttrykk for at fysiske aktiviteter, sosiale sammenkomster og å være ute i naturen spiller en sentral rolle når det gjelder å koble av. Det hjelper å være utendørs for å lufte hodet:

«Jeg liker veldig godt å komme meg ut, være aktivt, treffe venner, at det skjer ting utenom jobb. Det å være i skogen, ja, det hjelper bare det, og bare kobler av fra jobb.» (Lisa, avs.34)

Eller å være kreativ:

«Vanligvis så trener jeg, tre, fire dager i uken, også synger jeg i kor, også liker jeg å være kreativt, jeg baker kake som ser litt interessant ut, jeg prøver å gjøre noe annerledes.» (Ida, avs.54)

Trening er viktig for å koble av, da glemmer man litt hva som har skjedd på jobb tidligere. Trening beskrives som å gi overskudd til andre ting og en god faktor for å få utløp for spenninger som samler seg i kroppen. Det vises at det er mange individuelle måter å håndtere krevende situasjoner på og at informantene har funnet en passende måte for seg selv. Videre kommer det frem i intervjuene at alle er opptatt av å kunne tilbringe tid med venner, foreldre, søsken, barnebarn og andre familiemedlemmer etter en arbeidsdag. Per fremhevet i intervju hvor viktig det er å isolere seg innimellom.

«Jeg har et eget rom hjemme, da her jeg musikk studio, en svært TV, og masse instrumenter og sånn. Da isolerer jeg meg inn på det rommet der, spiller spil, lage musikk og bare gjør noe helt annet enn jobb, noe jeg synes det er gøy på en måte, da føler jeg, da klarer jeg å koble av.» (Per, avs.38)

Det ble fortalt om at jobben i perioder kan være tappende for ens energi. Det å stå i nær relasjon til et annet menneske, som trenger bistand, hjelp og emosjonelt støtte, oppleves som utfordrende. Per fortalte at behovet for å isolere seg er stort når energinivået er lavt etter en arbeidsdag, dette gjør det vanskelig å være sosial etter jobb. Videre ga Per til uttrykk at spesielt etter utfordrende

situasjoner med brukere hadde dette påvirkning på hvordan hen følte seg, siden man kan sitte med en følelse av at man har gjort en feil.

Aktiviteter og relasjoner på fritiden har en stor betydning for å mestre jobben. Det å ivareta seg selv på måtene som ble beskrevet, handler om å bruke kreftene sine slik at man blir i stand til å utøve denne jobben lenge, ikke bare i øyeblikket, men også på lang sikt.

4.5. Ønske om å jobbe i dette feltet

Fokuset i dette arbeidet ligger i opplevelser av belastninger og utfordringer i sosialarbeidernes hverdag. Selv om det ofte er de utfordrende opplevelsene som gir sterkest inntrykk, er det viktig å fokusere på de positive opplevelsene og den gode følelsen det gir å kunne hjelpe andre. Mange har fortalt at det er mye energi å hente i jobben de gjør. De fleste har en sosialfaglig bakgrunn, det vil si at to informanter tok vernepleier utdanning, og de to andre tok utdanning i sosialt arbeid, en annen tok lærerutdanning og har dermed et annet utgangspunkt enn de andre innen dette feltet. Deres motivasjon og valg om å jobbe i omsorgsboligen har mye til felles, selv om det er ulike utdanninger blant informantene. Funnene fra denne undersøkelsen viser at alle opplever arbeidet sitt som meningsfullt og at de ønsker å støtte mennesker i en vanskelig og sårbar situasjon, hvilket er en avgjørende faktor for karrierevalget.

«Jeg er glad i å jobbe med mennesker. Hovedmotivasjonen var å kunne hjelpe andre mennesker, som var i en sårbar situasjon.» (Per, avs.10)

Å kjenne på at man kan bidra til noe positivt i andre menneskers liv, ble beskrevet som verdifullt og motiverende. Dette er ofte grunnen til at ansatte fortsetter å bli i dette yrket. Et gjentakende tema i undersøkelsen er den nære og tette oppfølgingen av brukere, dette anser de fleste informantene som unikt.

«Det som gjør dette arbeidet meningsfullt, er at man er delaktig i andre menneskers liv og deres følelser. Det kan både gi gleder, men også belastninger.» (Anne, avs.42)

Et forhold som ble fremhevet var blant annet det å jobbe med nettverket rundt brukeren, og å jobbe med relasjoner. For Anne er dette en viktig del av arbeidet, da man er involvert i livet til brukere.

I intervju fortalte Anne videre om bakgrunnen sin som lærer og at valget for å bytte jobb til boligen hadde noe med den tette og individuelle oppfølging å gjøre. Dette var ikke mulig på skolen på samme måte. Det å ha muligheten til å kunne jobbe med kun én eller to brukere i løpet av vekten var av stor interesse for hen. Dessuten gav det et tydelig bilde på hvordan denne jobben skiller seg fra andre jobber. Anne fortalte at personalet som har jobbet lenge i samme virksomhet, har muligheten til å følge brukerne opp igjennom flere faser av livet, til og med til døden. Anne beskrev det slik:

«Du går ikke på jobben i en butikk og selger ost og melk, det er klart at det å følge et menneske til døden gjør noe med deg, på godt og vondt.» (Anne, avs.42)

5. Drøfting av funn

I denne delen av oppgaven vil jeg diskutere funnene fra datamaterialet som ble presentert i forrige kapittel. Informantenes beskrivelser vil bli satt i lys av Hochschilds teori om emosjonelt arbeid og tidligere forskning på feltet. Den første delen handler om det emosjonelle arbeidet i omsorgsarbeidet. Jeg skal særlig legge vekt på de begrepene *overflatespill* og *dybdespill* og se videre på de forebyggende tiltakene som anvendes på arbeidsplassen for å håndtere utfordringer. Disse vil bli belyst nærmere med utgangspunkt i Buunks teori om sosial støtte.

5.1. Helse- og omsorgsektoren som arena for emosjonelt arbeid

Arbeidshverdagen for ansatte i omsorgsboligen er på den ene siden preget av faste rutiner, som blant annet inkluderer stell, medisiner og kosthold som gjentar seg hver dag. På den andre siden viser undersøkelsen at arbeidet er preget av travle dager, krav om rapportering og dokumentasjon, og skiftarbeid. Arbeidsoppgavene er svært omfattende og omhandler alt fra administrative oppgaver til miljøterapeutisk tilrettelegging av brukernes hverdag. Når det gjelder de mellommenneskelige relasjonene, tar man dem ofte for gitt i denne typen yrke, og det er lite fokus på hvordan det relasjonelle arbeidet påvirker de ansatte. Det finnes relasjonelle og emosjonelle krav som må håndteres på en adekvat måte, i tillegg til alle andre oppgaver som ble beskrevet. Ifølge Hochschilds (2012) teori handler emosjonelt arbeid om at ansatte må håndtere sine egne og andres følelser som oppstår i relasjonene.

Det relasjonelle arbeidet er en sentral del av sosialt arbeid. Det handler om å bygge og opprettholde gode relasjoner med brukere og deres nettverk for å oppnå positive endringer i livene deres. Det relasjonelle arbeidet handler også om å være lyttende og empatisk og vise klienten at de ønsker å hjelpe på en måte som er tilpasset klientens individuelle behov og ønsker. Sosialarbeidere jobber for å etablere og opprettholde positive relasjoner gjennom hele arbeidsprosessen, selv når det oppstår konflikter (FO, 2017). Fellesorganisasjonens yrkesetiske grunnlagsdokument sier dessuten at: «som den profesjonelle part i relasjoner, må profesjonsutøveren ha et bevisst forhold til egen væremåte, motiver og verdier og hvordan disse påvirker dem man møter» (FO, 2015, s. 8).

De intervjuede understrekte at de blir kjent med mange mennesker i arbeidshverdagen, dette omhandler alt fra brukere og deres nettverk, til mange kollegaer man jobber sammen med i avdelingen. Et nært samarbeid er uunngåelig i dette yrket, og det forventes at personalet bygger gode relasjoner til brukerne og deres nettverk. Det er en krevende oppgave å ha ansvar for at relasjonen blir god (Haavik & Toven, 2020). Opplæring i hvordan man bygger en god relasjon, er ikke noe arbeidsplassen legger særlig vekt på og heller ikke hvordan relasjoner kan påvirke hver enkelt.

I følge Hochschild (1983, 2012, s. 147) oppstår emosjonelt arbeid i ansikt-til-ansikt eller stemme-til-stemme kontakt med et annet menneske, og videre kjennetegn er å styre egne følelser og fremkalle en emosjonell tilstand i den andre personen for å overholde de organisatoriske reglene. I omsorgsboligen møter personalet brukere hver dag og opplever kontakten som mer intensiv enn i andre yrker som har kunde-, klient- eller pasientkontakt. Når det oppstår utfordrende hendelser, må personalet håndtere disse utfordringer på en adekvat måte, selv om det kan utløse ubehag eller en del usikkerhet. De må kunne håndtere både brukerens og sine egne emosjoner ved å vise empati og omsorg i arbeidet. I arbeidssituasjonen skal de ansatte skape gode følelser hos tjenestebrukere og være i stand til å sette sine egne følelser til side. Dette innebærer at det forventes at personalet i kontakt med brukere og pårørende opptrer på en måte som gir brukeren en positiv følelse. Slik blir det å bruke følelser som et viktig arbeidsredskap for å skape en stemming hos den andre i dette arbeidet (Gjerberg & Amble, 2009, s. 38). Her ligger utfordringen i at profesjonsutøvere skal være i stand til å balansere organisatoriske krav og egne integrerte yrkesetiske verdier. Det kan være vanskelig å fremkalle emosjonelle tilstander hos andre da det kan være ulike faktorer som påvirker

en persons følelser og stemninger, som for eksempel helsetilstander. Likevel kan personalet prøve å forbedre miljøet og konteksten rundt den enkelte, og legge til rette for positive opplevelser.

Hochschild (2012, s. 7) argumenterer for at emosjonelt arbeid også innebærer følelsen av å bli tatt vare på, vanligvis på et hyggelig og trygt sted. Personalets egen dagsform kan også påvirke arbeidet, og det kan være utfordrende å håndtere disse følelsene. Det krever ekstra innsats å kontrollere egne følelser og opprettholde de integrerte faglige og yrkesetiske verdiene som er forventet i arbeidet. Studien viser at mye av arbeidet er krevende emosjonelt og påvirker de ansatte følelsesmessig. Situasjoner med uforutsigbar atferd eller vanskelig relasjoner med pårørende kan berøre hver enkelt. Arbeidsgiveren har kontroll over den enkeltes emosjonelle aktiviteter og mulighet til å skape rom for at personalet kan regulere sine følelser ifølge Hochschild (2012, s. 147). Men dette forutsetter at ledelsen skaper tid til å trene på dette og tar det emosjonelle arbeidet på alvor. Studien viser at personmangel og tilgang på ressurser, både økonomiske og faglige er en utfordring. En annen utfordring er ofte en stor og sammensatt personalgruppe. Ledelsen har ansvar for å fremme et felles verdigrunnlag i personalgruppen slik at gode tjenester kan ytres på en faglig og forsvarlig måte, som det yrkesetiske grunnlagsdokument understreker (FO, 2015). Hochschild (2012) mener at mangel på kontroll og innflytelse på arbeidsplassen kan føre til negative følelser hos arbeidstakere.

5.2. Overflatespill og dybdespill i omsorgsarbeid

Det emosjonelle arbeidet kan forstås ut fra to prosesser som Hochschild betegner som *overflatespill* og *dybdespill* (Hochschild, 2012, s. 33-38). Studien viser at mye av arbeidet krever *overflatespill*. Utfordrende hendelser kan føre til blandede følelser, og det oppleves vanskelig å ikke la det følelsesmessig gå tett innpå seg i spesielle situasjoner. Det å måtte skjule ekte følelser i jobbsammenheng er noe de intervjuede har opplevd og fortalt om. For eksempel beskrev en informant om at det kunne være vanskelig å motivere og oppmuntre brukeren til å fortsette med daglige gjøremål når hen har blitt utsatt for utagering rett før. Episoder der informantene opplevde uforutsigbare hendelser fra brukere kunne fremkalle følelser av sinne og frustrasjon, men likevel velger vedkommende å undertrykke sine ekte følelser fordi det føltes som nødvendig for å opptre profesjonelt. En del av det emosjonelle arbeidet som foregår i omsorgsboligen, er å møte brukerens emosjonelle behov. Det å kunne regulere egne følelser i jobbsammenheng er et arbeidskrav fra

arbeidsgiveren ifølge Hochschild (2012, s. 153), men også et krav til seg selv gjennom profesjonelle normer i denne studien.

Når ansatte er pålagt å vise organisatorisk ønskede følelser, øker sannsynligheten for at de vil komme i konflikt med sine "ekte følelser" og forventede følelser, noe som gjør det emosjonelle arbeidet enda mer krevende i henhold til Morris og Feldman (1996). De beskrev et eksempel der sykepleieren må jobbe mer med sine følelser for å vise nøytralitet når en langvarig pasient som vedkommende likte, er døende. Når det oppstår misforhold mellom ekte følte og organisatorisk påkrevde følelser, vil det kreves større kontroll, profesjonalitet og oppmerksomhet (Morris & Feldman, 1996, s. 993).

Andre situasjoner der informanten måtte holde tilbake sine ekte følelser ble tydelig i intervjuene. Dette forekom også i kontakt med blant annet pårørende til brukere. Som en informant beskrev, opplevdes det situasjoner der pårørende plutselig kunne dukke opp, samtidig som vedkommende var i gang med å løse en annen oppgave med brukeren. Pårørende kan være en ressurs i noen tilfeller, men i andre situasjoner kan de også framvise reaksjoner som sinne, klaging eller krenkende atferd, som kan påvirke personalets følelsesmessige tilstand. Her ligger også ansvaret hos arbeidsgiveren å beskytte sine ansatte mot disse belastningene, ifølge Isdal (2017, s. 38).

Dersom profesjonsutøvere står i situasjoner der de er i en ubalanse mellom de indre følelsene og de uttrykte følelsene over tid, kan dette gi utslag i negative belastninger som blant annet stress og slitenhet (Hochschild, 2012, s. 90). Ved bruk av *overflatespillet* skapes det større grad av emosjonell dissonans hos mennesker (Hochschild, 2012, s. 90). De intervjuede ga uttrykk for at de kunne bli slitne av å undertrykke sine følelser, men samtidig opplevde de at de utførte jobben på en riktig måte og behandlet brukere og pårørende med den holdningen som forventes.

Organisatoriske rammebetingelser har stor innvirkning i utøvelsen av arbeidet. Arbeidsplassen må forholde seg til regler, plikter og lover, i denne studien helse- og omsorgstjenesteloven. Ressursene i helse- og omsorgssektoren er ofte knappe, og tiden strekker ikke til for alle arbeidsoppgavene som må gjøres (Debesay et al., 2014). Tidsbegrensning er en utfordring som kan føre til usikkerhet

og mer belastning i møte med brukerne og da er det ofte lettere å bruke instinktivt *overflatespill* og skjule følelsene for å oppfylle yrkets krav i møte med brukerne.

I en annen studie av Debesay et al. (2014) bruker forskere begrepet emosjonelt arbeid for å undersøke sykepleiernes erfaringer med å jobbe med pasienter fra etniske minoriteter i konteksten av press fra organisatoriske rammebetingelser og reformer i helsevesenet. Studien belyser sykepleiernes forsøk på å følge kravene om effektivitet i systemet, samtidig som de tar hensyn til pasientenes kulturelle bakgrunn. Undersøkelsen tyder på at emosjonelt arbeid er enda mer krevende når sykepleierne må vise en passende kulturell omgang med pasientene i tillegg til stor endring i organisasjonen og effektiviseringen av arbeidet (Debesay et al., 2014, s. 79). Ut fra disse studiene kan man trekke at det er behov for å skape et arbeidsmiljø som kan gi profesjonsutøvere større autonomi og handlingsrom for å møte pasienter eller brukere på en adekvat måte.

For å unngå *overflatespill* i omsorgsarbeid er det viktig å gi tilstrekkelig opplæring og ressurser til omsorgspersonene, samt å oppmuntre til engasjement og empati i arbeidet. Det kan videre være nyttig å ha systemer på plass for å overvåke og evaluere kvaliteten på omsorgstjenestene som tilbys, og for å identifisere og løse eventuelle problemer som oppstår.

Spørsmålet som reises er om arbeidsplassene kan legge til rette for å øve på *dybdespill*. Falch (2010, s. 44) argumenterer for at ved å praktisere *dybdespill* er personen mer i kontakt med sine ekte følelser. Personen arbeider mer med egne følelser for å fremkalle forventede følelser. Ifølge Hochschild (1983) er dette kognitivt emosjonelt arbeid. Personen gjør en aktiv innsats for å endre tankesett og følelser i møte med brukerne. Tiltakene som ble beskrevet i denne studien kunne skape rom for å øve på *dybdespillet* og sørge for å minske emosjonell dissonans i arbeidet.

5.3. Forebyggende tiltak på arbeidsplassen

«Vi tar med oss sterke inntrykk hjem, godt innpakket i taushetsplikten» (Haavik & Toven, s. 27) Arbeidsplassen er ofte den eneste muligheten for ansatte til å reflektere og håndtere reaksjoner etter utfordrende hendelser. Alle ansatte er underlagt taushetsplikt i henhold til loven, noe som betyr at de ikke har anledning til å snakke åpent med andre enn kollegaer om følelsene som kan oppstå etter utfordrende hendelser (FO, 2017, s. 9). Når det gjelder håndtering av vanskelige situasjoner, er det viktig for de ansatte å ha hjelp og støtte fra arbeidsplassen for å unngå emosjonell

dissonans og andre risikoer (Isdal, 2017, s. 39). Derfor er organisatoriske strukturer av stor betydning for å ivareta de ansattes følelser og emosjoner.

Forskning viser at arbeid med klienter eller brukere innebærer flere utfordringer som står i relasjon til de psykologiske og organisatoriske arbeidsfaktorene, som tidspress og ledelse. I samme studie trekkes det frem at spesielt emosjonell dissonans på jobb øker risikoen for sykefravær. Resultatene viser viktigheten av å ta opp utfordringer som berører ansattes emosjonelle helse og innføre retningslinjer for å forhindre sykefravær gjennom organisatoriske tiltak. Det argumenteres videre for å utvikle en bevissthet rundt konsekvensene av emosjonell dissonans på arbeidsplassen vil være en forebyggende faktor (Indregard et al., 2017, s. 90).

5.3.1. Refleksjonsmøter

«Jeg mener at fokuset på hvordan personalet har det på jobb er viktig, og hvis man prioriterer dette, kan man skape tryggere arbeidsplasser. Når arbeidsplassen er trygg og stabil, blir den også mer attraktiv for de ansatte, og de vil bli værende over lengre tid. Trygghet er en forutsetning for å lære og utvikle seg, og hvis man ikke har det på plass, vil man bruke mye energi på å være utrygg.» (Per)

Selvrefleksjon og bevissthet om egne tanker og følelser ble beskrevet som verdifull, og de intervjuede fortalte om ulike intervensjoner som tilbys på arbeidsplassen i form av kollegaveiledning og debriefing. Forskning viser at refleksjonsmøter med kollegaer på arbeidsplassen kan være en forebyggende faktor for å redusere emosjonell dissonans og kan anses som *støtpute* (Andela & Truchot, 2016).

Organiseringen rundt debriefingen på arbeidsplassene ble gjennomført forskjellig. En arbeidsplass virket å ha en mer innarbeidet og organisert rutine for debriefingen mot slutten av dagen, mens de andre arbeidsplassene tilbyr dette kun når personalet selv ber om det. Ulempen med debriefingen kan være at det ikke få plass i det øyeblikket en trenger det (Isdal, 2017, s. 195).

Basert på utsagnene fra de intervjuede, er det vanskelig å forstå hva debriefing egentlig betyr. Begrepet blir ofte brukt for alle typer samtaler og møter som holdes etter en utfordrende hendelse, og dette ble beskrevet slik av de fleste i studien. Det er viktig å påpeke at disse samtalene ikke er

en form for psykoterapi, men gir mulighet til å snakke om utfordrende opplevelser. Målet er dermed å forhindre unødvendige ettervirkninger (Dyregrov, 2002, s. 19). Debrifingen krever at personalet er i stand til å lytte til hverandre og være mottakelige for de reaksjonene kolleger viser. Det er viktig å ha et trygt sted på arbeidsplassen for å dele tanker og opplevelser (Isdal, 2017).

Kollegaveiledning som tiltak på arbeidsplassen virker å gi en økt trygghet blant personalet, en god strategi for å forebygge krevende situasjoner man kan oppleve med brukergruppen, men også en mulighet for å skape anledning til å gi og få tilbakemelding rundt det daglige arbeidet. Tidligere forskning bekrefter at veiledning i form av individuell og kollektiv refleksjon kan bidra til bedre mestring og styrket faglig selvfølelse (Gjerberg & Amble, 2009, s. 41). Videre viser forskning at organisert og strukturert veiledning er en viktig del av arbeidet med å styrke profesjonsutøvers evne til å bli bevisst på sin egen personlige kompetanse og hvordan denne kompetansen kan utvikles på en systematisk måte (Lillevik & Øien, 2014, s. 150).

Ifølge Isdal skal kollegaveiledning bidra til hverandres utvikling gjennom ulike aktiviteter i form av læring, støtte og administrativ kontroll. Veiledning gir en ramme for å reflektere over arbeidet og muligheten til å gi forslag og råd til kollegaene sine. Dessuten har veiledningen en kontrollfunksjon ved at arbeidsgiveren har muligheten til å kontrollere om den ansatte utfører jobben sin på en forsvarlig måte (Isdal, 2017, s. 191).

For å oppnå fullt utbytte av veiledning er det avgjørende at arbeidsmiljøet er godt og at ledelsen tilrettelegger for refleksjonsmøtene. Veiledning krever åpenhet og tillit mellom kollegaene, ettersom man deler indre følelser og tanker samt usikkerhet knyttet til yrkesrollen. Dersom arbeidsmiljøet mangler disse egenskapene, blir det vanskeligere å gjennomføre veiledning på en effektiv måte. Størrelsen på kollegagruppen kan også være en viktig faktor, som nevnt tidligere. Informantene beskrev viktigheten av å kunne utøve veiledningen på et trygt sted. Refleksjonsmøter kan gi muligheten til å finne gode forklaringer på brukernes atferd ved å prøve å forstå følelsesuttrykkene som står bak for eksempel utagering. En kan tenke seg at det å finne gode forklaringer på atferden gjør profesjonsutøvere i stand til å tåle mer følelsesmessig i arbeidet. Dette kan ses i sammenheng med Hochschilds (1983) teori om *dybdespill*. Kollegaveiledning kunne være en egnet metode for å øve på *dybdespill* i det daglige omsorgsarbeid. Dessuten kan dette ha

en viktig effekt for å ruste ansatte i møte med utfordringer på jobb, som videre kunne gi positive effekter i møte med brukere.

5.3.2. Kollegiale felleskap

I arbeidsmiljøloven beskrives det at ansatte også har et ansvar for hverandre. Det kan handle om hvordan oppgaver fordeles, slik at ikke en kollega må ta på seg alle oppgavene alene. En rettferdig fordeling av plikter, byrder og goder forebygger belastninger (Isdal, 2017, s.39). Når ansatte opplever støtte fra sine kolleger, er sannsynligheten for å bli negativt påvirket av emosjonell dissonans mindre (Indregard et al., 2018, s.3; Andela & Truchot 2016) og en rekke studier viser at sosial støtte har gunstige effekter på trivsel og helse (Buunk et al., 1998).

Informantene ga uttrykk for at de er klar over at de har mulighet til å be om hjelp på arbeidsplassen, og at de også mottar støtte fra sine kolleger når de spør om det. De støtter hverandre ikke bare emosjonelt, men også praktisk. Det hender at de hjelper hverandre med å avlaste i arbeidshverdagen, bidrar til å skape rom for pauser, fordeler oppgavene i begynnelsen av vaktene, og bistår hverandre også med samtaler og veiledning underveis. Det virker som at denne kollegiale støtten har en umiddelbar virkning på dem som mottar den, og kan dermed fungere som en «støtpute» mot stress (*buffer*).

Forskning bekrefter at kollegial støtte er av stor betydning for profesjonsutøvere for å unngå større emosjonelle belastninger og gjenopprette tapt energi (Lillevik & Øien, 2014, s. 160; Rose & Palattiyil, 2020, s. 32; Falch, 2010, s. 54). Når man får støtte fra sine kolleger i form av å bli sett og hørt, og har muligheten til å tømme seg, utgjør det i seg selv en helsefremmende anerkjennelse. Faren for en eller annen form for belastning øker når man står alene i og etter vanskelige hendelser. For å kunne vise sine følelser foran kollegaene, trenger man å etablere et arbeidsmiljø som ivaretar hverandre følelsesmessig, slik at ting ikke blir tatt med hjem. Lillevik og Øien (2014, s. 147) understreker videre at et arbeidsmiljø hvor kollegaene er åpne for hverandre og lytter til og anerkjenner hverandre øker bevisstheten til egne holdninger og væremåter for den enkelte.

I studien kommer det frem at de ansatte har et stort ansvar for sine kolleger. Selv om ledelsen innfører systemer for kollegaveiledning og debriefing, er det de ansatte som til slutt må sørge for at

kollegaene får den støtten de trenger. Spørsmålet som reises er om dette er en konstruktiv tilnærming, da det også er en risiko for å overvelde kollegaene med egne belastninger, og det kan oppstå en *bumerangeffekt* i den støtten som gis (Buunk et al., 1998). Sosial støtte fra personer som selv befinner seg i en stressende arbeidssituasjon kan medføre at deres egne problemer og stress overføres til mottakerne av støtten når de gir råd og veiledning. Dette gjelder spesielt for arbeidsplasser med høyt arbeidspress og krevende arbeidsoppgaver, samt klienter, som beskrevet av Skogstad og Harris (2021, s. 36). Isdal kaller effekten av å overføre belastninger til kollegaene – «kollegasmitte» (2017, s. 197). Han mener at det er viktig å skolere ansatte i hvordan de skal gjennomføre debrifingen på arbeidsplassen, men argumenterer også for at dette har sine begrensninger. Spesielt etter alvorlige hendelser bør samtalene gjennomføres av opplærte fagpersoner som har spesifikke traumbearbeidingsmetoder (Isdal, 2017, s. 190).

I studien rapporterte informantene at ikke alle oppsøker hjelp når de egentlig har behov for en samtale, på grunn av ulike faktorer. Det ble nevnt at de fleste ønsker å bare glemme det som har skjedd og unngå samtaler rundt egne reaksjoner. Dessuten kan det å oppsøke hjelp oppleves som en terskel, når man selv har en rolle som hjelper. Det å anerkjenne egne følelser i jobbsammenheng er fortsatt et tabubelagt tema. Haavik og Toven (2020, s. 66) bekrefter også at det er vanlig at hjelpere bagatelliserer utfordrende jobboplevelser for å unngå å erkjenne sine egne reaksjoner og for å fremstå som sterke fagpersoner som tåler utfordringer. Studien viste at debrifing er tilgjengelig for de ansatte, men at det er frivillig å delta, og de ansatte selv må kjenne på om de har behov for dette tilbud. Haavik og Toven (2020, s. 67) påpeker at det ikke bør være opp til de ansatte om å si fra til ledelsen dersom de har behov for noe. Det er viktig at ledelsen signaliserer at slike samtaler er en form for ivaretagelse og utgjør en viktig del av arbeidet for å utvikle de ansattes profesjonelle ferdigheter. Som en informant fortalte, kan det være lettere å sykemelde seg enn å oppsøke hjelp på arbeidsplassen. Dette blir særlig sårbart når ansatte ikke benytter seg av tilgjengelige tiltak på arbeidsplassen, slik kan belastningene blir større. Som Isdal (2017, s. 38) fremhever er syke ansatte dyre ansatte og nedslitte ansatte gir dårligere hjelp og omsorg.

Noen bedrifter gir sine ansatte mulighet til å bruke eksterne resurspersoner for å drive veiledning internt (engl. *supervision*), dette viser seg å være mer anvendt i barnevernet (Bradley & Höjer, 2009, s. 75). I studien har informantene ikke fortalt om at det tilbys eksternt veiledning på

arbeidsplassen sin, kun om intern veiledning som ikke ser ut til å være individuelt tilpasset for at personalet kan bearbeide sine opplevelser. Spesielt en informant ga uttrykk for at hen savnet et lignende tilbud, da dette var mer vanlig i andre land. Hvordan «*supervision*» praktiseres avhenger av konteksten. I en studie utført av Bradley og Höjer (2009) ble to ulike modeller og tilnæringer til «*supervision*» sammenlignet, og det ble observert at i de skandinaviske landene opererer man vanligvis med en dobbel tilnærming. Det betyr at intern veiledning gitt av profesjonsutøvere ofte kombineres med veiledning fra eksterne konsulenter.

Spørsmålet som stilles er om bruk av eksterne ressurspersoner for å drive veiledning internt kan betraktes som et supplerende tiltak som arbeidsplassene kan anvende, i form av en kontinuerlig praktisering og innflettet rutine, slik kan de ansatte i boligen blitt avlastet. Veiledning som tilbys på arbeidsplassene til informantene virker ikke å ha en individuelt tilpasset tilnærming, slik at personalet kan bearbeide følelser. Dette kan muligens bidra til et bedre arbeidsmiljø og mer refleksivitet i arbeidet generelt, som videre bidra til å ytre bedre miljøterapi.

5.3.3. Ivaretagelse

«Det har hendt at jeg noen ganger begynner å tenke på ting før jeg skal sove. Men når dette skjer, prøver jeg å si til meg selv: Kan jeg gjøre noe med dette nå? Nei.» (Ida)

Tretthet og utmattelse er vanlige reaksjoner som de intervjuede kjenner på etter en arbeidsdag. Når man jobber i hjelpeyrkene, er det av stor betydning å finne egne måter å ta vare på sin mentale og følelsesmessige helse. Grunnen er at arbeidsplassen har begrensede muligheter til å ivareta sine ansatte følelsesmessig og alle har et eget ansvar for sin egen mentale helse (Isdal, 2017, s. 238) Ivaretagelse refererer til behovet som profesjonsutøvere i hjelpeyrkene har for å ta vare på seg selv og beskytte sin egen helse i krevende arbeidsmiljøer, dette ifølge Isdal (2017, s. 225). Hvilket kan innebære å unngå faktorer som kan ha en negativ effekt på en, samt å ta bevisste valg om hvordan man blir eksponert for utfordringer både på jobb og i fritiden. Dette kan være viktig for å føle trygghet og stabilitet (Isdal, 2017, s. 41).

På fritiden er trening og andre aktiviteter viktig for de intervjuende, og dette kan ha en positiv effekt for å motvirke de negative belastningene på jobb. Informantene ga uttrykk for at naturen,

fysiske aktiviteter og møter med venner og familier, bidra til at de hente inn ny energi med slike stimulerende aktiviteter hver dag. Det å være sosialt integrert, som er preget av sterke bånd innenfor et nettverk, er en viktig funksjon og en del av sosial støtte (Buunk, 1998, s. 296).

Fysisk aktivitet er noe alle fremhevet som betydelig for deres velvære. Dette bekrefter Haavik og Toven (2020, s. 114) og oppmuntrer folk til å holde kroppen i form ved å finne ut hva man liker å gjøre. Det er ikke viktig hva man gjør, men at man gjør noe, om det er å gå en tur i skogen, danse, svømme, eller sykle til jobb, spiller ingen rolle. Det er et spørsmål om arbeidsplasser bør legge til rette for bedre omsorg for sine ansatte, for eksempel ved å tilby fysiske aktiviteter og muligheter for at ansatte kan delta i slike aktiviteter.

Forskning viser at den mentale helsen til sosialarbeidere spiller en viktig rolle for deres jobbtilfredshet. Sosialarbeideres psykiske og fysiske helseproblemer har en statistisk signifikant innvirkning på å redusere tilfredshet på jobben og øker stressnivået. Likevel er det for lite forskning på dette området, og det er behov for mer omfattende undersøkelser for å finne ut hvordan sosialarbeideres egen helse påvirker deres evne til å utføre arbeidet effektivt (Senreich et al., 2020, s.104).

5.3.4. Å finne mening i arbeidet

Relasjonelt arbeid fører ikke bare til belastninger for profesjonsutøverne. Mange positive aspekter kommer også frem, og mye av arbeidshverdagen til informantene er forbundet med glede og humor. Opplevelsen av nærhet til mennesker i en sårbar situasjon gjør jobben meningsfull. Tidligere forskning viser at mange sosialarbeidere opplever stor jobbtilfredshet, «*compassion satisfaction*», til tross for høye arbeidsrelaterte utfordringer i hverdagen. Den positive erfaringen av å kunne hjelpe andre mennesker i sårbare situasjoner føles givende og meningsfull for sosialarbeidere (Senreich et al., 2020, s. 93-95; Falch, 2010, Haavik & Toven, s. 14). Senreich et al. (2020) påpeker at opplevelsen av omsorgstilfredshet kan redusere negative belastninger og virke som en beskyttende faktor.

Etter å ha analysert intervjuene, konkluderes det med at det å kunne bidra til en positiv endring i andre menneskers liv og arbeide relasjonelt er en sentral motivasjon for sosialarbeidere. Det er

ikke noe nytt at sosialarbeidere ønsker å gjøre en forskjell i samfunnet. Dette står i definisjonen av det som ble vedtatt av "The International Federation of Social Workers" (IFSW) og som gjenspeiles i det yrkesetiske grunnlagsdokumentet for sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger (FO, 2017). Ifølge denne definisjonen er sosialt arbeid "et praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som fremmer sosial endring og utvikling, sosial samhörighet, myndiggjøring og frigjøring av mennesker. Prinsippene om sosial rettferdighet, menneskerettigheter, kollektivt ansvar og respekt for mangfold er sentrale i sosialt arbeid." Informantene i intervjuene utrykte ved flere anledninger at den tette, individuelle og ofte langvarige oppfølgingen av brukere og deres nettverk er noe som skiller seg fra andre jobber innenfor sosialt arbeid. Gjennom jobben får man mulighet til å bli kjent med mennesker og deres liv, som kan være ganske annerledes enn ens eget, og dette kan oppleves som svært spennende. Dette samsvarer med det yrkesetiske grunnlagsdokumentet, hvor det legges vekt på relasjonsbygging og hvilke verdier og holdninger som inngår i møte med klienten (FO, 2015). Ved å være oppmerksom på de positive aspektene ved dette arbeidet, kan det bidra til å skape en bedre følelse og dermed fungere som en beskyttende faktor mot negative belastninger. Ifølge Isdal (2017, s. 224) må profesjonsutøvere i hjelpeyrkene aktivt motarbeide en tendens til å fokusere automatisk og refleksivt på det negative, da dette kan være nedbrytende. For å gjøre dette må vi bevisst legge merke til positive tegn og opplevelser. Mange hjelpere er tilbakeholdne med å skryte av sitt arbeid, så det er viktig at man oppmuntrer hverandre til å dele positive opplevelser og glede seg sammen over disse.

Det å huske på hvorfor man gjør jobben kan være meningsfullt og tilfredsstillende. Ved å gi jobben en dypere betydning kan man redusere jobbkravene og finne positive ressurser som gir engasjement, til tross for flere krav på arbeidsplassen. Det å øve på å endre tankesett og trene på kognitive teknikker kan være en form for *dybdespillet*.

6.0. Oppsummering og avslutning

Formålet med dette forskningsprosjektet var å få innsikt i informantenes arbeidshverdag i omsorgsboligen og utforske belastninger i jobbsammenheng. Videre hadde studien som formål å få mer kunnskap om hvordan arbeidsplassen tilrettelegger for ansatte å håndtere utfordringer og å finne ut hva hver enkelt kan gjøre for å beskytte seg selv gjennom egne strategier.

For å besvare problemstillingen gjennomførte jeg fem kvalitative intervjuer med profesjonsutøvere i omsorgsboligen, og intervjuene ble tematisk analysert. Den kvalitative metoden gir muligheten for beskrivelser der informantene får frihet til å fortelle om sine opplevelser. Informantene rapporterer om ulike utfordringer i sin arbeidshverdag. Dette kan inkludere alt fra tidspress til relasjonelle utfordringer med pårørende, men også uforutsigbare hendelser i direkte kontakt med brukere. Utfordrende hendelser kan berøre hver enkelt, og det er ofte i denne sammenhengen at *overflatespillet* trer i kraft. Det å kunne undertrykke følelsene i møte med brukergruppen opplevdes som nødvendig for å utøve en god jobb. Det emosjonelle arbeidet i omsorgsboligen ble synliggjort i studien, og det er viktig å påpeke at dette er en forventet del av arbeidskravene.

Ved å sette ord på belastninger, kan emosjonelt arbeid løftes frem. Samlet sett peker studien på betydningen av å forstå og adressere de følelsesmessige aspektene ved arbeidet i omsorgsboligen, og hvordan organisatoriske faktorer kan forebygge belastninger. Mennesker i hjelpeyrkene har behov for å bli ivaretatt. For å kunne utøve en god jobb over lengre tid er det viktig at personalet har tilgang til en god struktur på arbeidsplassen.

Hyppige refleksjonsmøter som veiledning eller debriefing gir ansatte mulighet til å dele bekymringer og utfordringer, samt motta tilbakemeldinger og innspill fra kollegene sine. Det viser seg at et støttende arbeidsmiljø, i form av kollegiale felleskap er viktig for å forebygge emosjonell dissonans. Refleksjonsmøter som ble presentert kan ses i sammenheng med Hochschilds teori utfra begrepet *dybdespill*, som kan være et nyttig verktøy.

Ansatte bør vite om de tiltakene som finnes på arbeidsplassen slik at ting ikke blir tatt med hjem. Dessuten må ansatte avlastes fra å ha ansvaret for å gjennomføre debriefing og veiledning. Tilgjengeligheten av støtte bør ikke være tilfeldig og avhengig av individuelle omstendigheter. Det

bør heller være en integrert del av organisasjonens ledelsesstruktur. I studien kommer det frem at personalet har ansvar for å gjennomføre tiltakene og at faren består i å smitte kollegaer med deling av tanker under debriefing. Veiledning gjennomført av eksterne resurspersoner bør tas i betraktning som et supplerende tiltak ved siden av den interne veiledning som allerede finnes. Dette for å fokusere mer individuelt på emosjoner som oppstår i jobbsammenheng.

6.1. Implikasjoner for videre forskning

I denne oppgaven har jeg redegjort for forskning på emosjonelle belastninger av profesjonsutøvere i helse- og omsorgstjenesten i Norge og belyst organisatoriske tiltak som anvendes på arbeidsplassene til informantene. Min studie fokuserte på de ansattes perspektiv, og det er fravær av forskning på brukere i omsorgsboligen. Deres perspektiv er viktig å belyse for å gi et helhetlig bilde av oppgavens tema.

Temaet kunne nok blitt studert i de aller fleste organisasjoner der det opptrer ansikt-til-ansikt kontakt med kunder, klienter eller pasienter. Det finnes lite forskning om mitt forskningsområde i omsorgsboliger med psykisk utviklingshemmede. Jeg fant mest forskning som belyste temaet innen barnevernet og NAV. Det hadde vært spennende å undersøke andre omsorgsboliger, både kommunale og private, og sammenligne deres tilrettelegging av forebyggende tiltak med hverandre, og se om man kan lære fra hverandre.

For å forebygge belastninger på jobben og redusere sykefravær, kan det være nyttig med kurs som tar for seg jobbens påvirkning, konsekvensene av manglende bruk av tilgjengelige avlastningstilbud på jobb, og hvordan ens egne emosjoner påvirker arbeidet. Dette bør også integreres i utdanningen.

I tillegg kan det være interessant å undersøke om tiltak som veiledning og debriefing, samt å oppleve et godt arbeidsmiljø, påvirker kvaliteten på omsorgen som gis. Jeg lurer på om tiltakene samt ekstern veiledning kunne bidra til å forbedre miljøterapien i omsorgsboligen og skaper en tryggere omgang med brukere og et bedre arbeidsforhold. Veiledning og debriefing bør gjennomføres av

faglærte for å styrke kompetanse hos de ansatte og sikre kvaliteten av yrkesutøvelse, som videre har stor betydning av å heve kompetansen av de ansatte som jobber ved omsorgsboligen.

Ved å rette oppmerksomheten mot dette temaet, vil det bidra til å øke bevisstheten blant personer som jobber med mennesker med psykisk utviklingshemning, samtidig som det styrker forståelsen av hvem denne gruppen er. Ved å drive med mer kunnskapsforskning vil dette ha en positiv innvirkning på deres liv.

Litteraturliste

- Aamodt, L. G. (2014). *Den gode relasjonen*. Gyldendal.
- Ahvensalmi, E., J. & Lorentzen, T., L., (2021). Hvem hjelper hjelperen? *Fontene*.
<https://fontene.no/fagartikler/hvem-hjelper-hjelperen-6.47.776880.7da4ef54b7>
- Amble, N. (2010): Når smilet er arbeid – om rytme og bærekraft i arbeid med mennesker. *Tidsskrift for Arbeidsliv*. 12(3), 40-56.
- Amble, N. & Gjerberg, E. (2003). Emosjonelt arbeid og mestringspraksis. *Sosiologisk tidsskrift*, 3 (11), 248 - 272.
- Andela, M., Truchot, D. (2016). Emotional Dissonance and Burnout: The Moderating Role of Team Reflexivity and Re-Evaluation. *Stress and Health*, 33 (3), s.179-189. DOI:
<https://doi.org/10.1002/smi.2695>
- Bradley, G. & Höjer, S. (2009). Supervision reviewed: reflections on two different social work models in England and Sweden. *European Journal of Social Work*, 12:1, 71-85, DOI:
<https://doi.org/10.1080/13691450802220990>
- Bufdir - Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (2022). Turnover blant ansatte i barnevernet – hvorfor slutter så mange? DOI:
https://www.bufdir.no/globalassets/global/nbbf/barnevern/turnover_blant_ansatte_i_barn_evernethvorfor_slutter_sa_mange_en_nasjonal_omfangsundersokelse.pdf hentet:17/01-23
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39. DOI:
<https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Buunk, P.B. (1990) Affiliation and Helping Interactions within Organizations: A critical analysis of the role of social support with regard to occupational stress, *European Review of Social Psychology*, 1(1), 293-322, DOI: <https://doi.org/10.1080/14792779108401865>
- Buunk, P.B., de Jonge, J., Ybema, J.F & Wolff, C.J. (1998). Psychological aspects of occupational stress. I: P.J.D. Drenth, H. Thierry & C.J. de Wolff (red.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*. Vol.2: Work Psychology (s.145-182). 2utg. Psychology Press.
- Clarke, V. & Braun, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2), s.77-101. DOI:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>

- Clarke, V. & Braun, V. (2017). Thematic Analysis. *The Journal of Positive Psychology*. 12(3), s. 297-298. Hentet 30/01-2023:
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17439760.2016.1262613>
- Debesay, J., Harsløf I., Rechel, B., Vike, H. (2014). Dispensing emotions: Norwegian community nurses' handling of diversity in a changing organizational context. *Social Science & Medicine*, 119, 74-80.
- Dyregrov, A. (2002). *Psykologisk debriefing. Hvordan lede gruppeprosesser etter kritiske hendelser*. Fagbokforlaget.
- Einarsen, S. og Skogstad, A. (2011): *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Falch, W. (2010). *Står til tjeneste: Emosjonelt arbeid i tjenestemøtet* (Doktoravhandling). Karlstad University Studies.
- Fellesorganisasjonen. (2015). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. DOI: <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Fellesorganisasjonen (2017). Sosionomer og sosialt arbeid. DOI: <https://www.fo.no/getfile.php/1311738-1548957643/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Sosionomer%20og%20sosialt%20arbeid.pdf>
- Figley, C.R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Brunner/Mazel.
- Gjerberg, E. & Amble, N. (2009). Pleie- og omsorgssektoren som lærende organisasjon. *Sykepleien Forskning* 4(1). 36-42. DOI <https://sykepleien.no/sites/default/files/documents/forskning/153802.pdf>
- Goodley, D. (2020). *Disability and Other Human Questions*. Bingley: Emerald Publishing Limited
- Haavik, M., & Toven, S. (2020). *Ivaretagelse av hjelpere: er vi ikke betalt for å tåle dette?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Habermann-Horstmeier, L. (2016). Arbeitsbelastung: Welchen Belastungen sind die Beschäftigten in der Behindertenbetreuung ausgesetzt? *ASU Arbeitsmed Sozialmed Umweltmed*, 51(7), 517-525. <https://www.asu-arbeitsmedizin.com/originalia/arbeitsbelastung-welchen-belastungen-sind-die-beschaeftigten-der-behindertenbetreuung>

- Helsedirektoratet (2018). Om psykisk utviklingshemming. DOI: <https://www.helsedirektoratet.no/rundskriv/steriliseringsloven-med-kommentarer/om-psykisk-utviklingshemming>
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart- Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2012) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. (3.utg.), CA: University of California Press.
- Indregard, AM.R., Knardahl, S. & Nielsen, M.B. (2017). Emotional dissonance and sickness absence: a prospective study of employees working with clients. *Int Arch Occup Environ Health* (90), 83–92, DOI: <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1176-9>
- Indregard, AM.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. *Front. Psychol.* 9:436. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00436>
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold. Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. (2. utg.). Fagbokforlaget
- Johannessen, L., Rafoss T. & Rasmussen, E. (2019): *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitative analyse*. (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Järvinen, M. & MikMeyer, N. (2020). *Qualitative analysis: eight approaches for the social sciences*. SAGE.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015): *Det kvalitative forskningsintervju*. (3. utg.). Gyldendal akademisk.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Universitetsforlaget.
- Lid, I.M. (2015). Funksjonshemming og det gode liv. *Teologisk Tidsskrift*, 4 (3), 294-308.
- Lid, I.M. (2017). Forestillinger om medborgerskap i lys av kjønn og funksjonsevne. *Tidsskrift for kjønnsforskning*. 41(3), 187-202.
- Lilleaas, U.B., & Widerberg, K. (2001). *Trøtthetens tid*. PAX Forlag.
- Lillevik, O.G. & Øien, L. (2014). *Miljøterapeutisk arbeid i møte med vold og aggresjon*. Gyldendal.
- Magnusson, E. & Marecek, J. (2015). *Doing Interview-based Qualitative Research: A Learner's Guide*. Cambridge University Press.

- Miles M.B., Huberman A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications. 2nd edition.
- Morris, J. A. & Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Nellessen, L. (1998). Gefühlsarbeit in Dienstleistungsberufen. In: Schattenhofer, K., Weigand, W. (eds) *Die Dynamik der Selbststeuerung*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-322-87295-1_7
- NOU 2001:22. (2001). *Fra bruker til borger – en strategi for nedbygging av funksjonshemmede barrierer*. Sosial- og helsedepartementet. <https://www.regjeringen.no/contentassets/1e18b045dd9346849813392b34c9cdc1/no/pdfa/nou200120010022000dddpdfa.pdf>
- NOU 2016:29. (2016). *Ny barnevernslov. Sikring av barnets rett til omsorg og beskyttelse*.
- NOU 2016:17 (2016). *På lik linje. Åtte løft for å realisere grunnleggende rettigheter for personer med utviklingshemming*. DOI: <https://www.regjeringen.no/contentassets/b0baf226586543ada7c530b4482678b8/no/pdfs/nou201620160017000dddpdfs.pdf>
- Rose, S. & Palttiyil G. (2020). Surviving or thriving? Enhancing the emotional resilience of social workers in their organisational settings. *Journal of Social Work*, 20(1), 23-42. DOI: <https://doi.org/10.1177/1468017318793614>
- Sandvin, J.T. & Anvik C.H. (2020). Tjenester til personer med utviklingshemming – i spenningen mellom ny og gammel omsorgsideologi. I Anvik, C.H., Henriksen, Ø., Sandvin, J.T., Breimo, J.P. *Velferdstjenestenes vilkår*, 1, 67-89. Oslo: Universitetsforlaget. DOI: <https://doi.org/10.18261/9788215034713-2020-5>.
- Schwangler, J., Wahl, L., Neuperdt, L. & Rathmann, K. (2020). Berufliche Belastungen und Burnout-Risiko von Leitungs- und Fachkräften in Werkstätten für Menschen mit Behinderung: Ergebnisse der bundesweiten WeCareOnline-Studie. *Prävention Gesundheitsforschung* 15, 363–370. <https://doi.org/10.1007/s11553-020-00766-0>
- Senreich, E., Straussner, S., & Steen, J. (2020). The Work Experiences of Social Workers: Factors Impacting Compassion Satisfaction and Workplace Stress. *Journal of Social Service Research*, 46(1), 93-109.
- Shakespeare, T. (2006). *Disability Rights and Wrongs*. Routledge.
- Skogstad, A., & Harris, A. (2021). Psykososiale faktorer i arbeidet. I S.V. Einarsen, A. Skogstad (Red.), *Det gode arbeidsmiljø. Krav og utfordringer* (3.utg., s.16-47). Fakkbokforlaget.

Stainton T., Chenoweth L. & Bigby, C. (2010) Social Work and Disability: An Uneasy Relationship, *Australian Social Work*, 63:1, 1-3, DOI: <https://doi.org/10.1080/03124070903291886>

Statens arbeidsmiljøinstitutt. (2019). *Legemeldt sykefravær*. DOI: <https://noa.stami.no/tema/helseutfallarbeidsskader/sykefravar/sykefravar-registerbasert/>

Thomassen, M. (2013). *Vitenskap, kunnskap og praksis*. (1utg.). Gyldendal Akademisk.

Tøssebro, J. (2020). *Hva er funksjonshemming*. (7 utg.). Universitetsforlaget.

Zapf, D., Seifert, C., Mertini H., Voigt C., Holz, M., Vondran, E., Isi, A., Schmutte, B. Emotionsarbeit in Organisationen und psychische Gesundheit. (2002). I Musahl, H.-P. & Eisenhauer, T. (2000) (red.). *Psychologie der Arbeitssicherheit. Beitrage zur Foerderung von Sicherheit und Gesundheit in Arbeitssystemen*, 99–106. Heidelberg: Asanger.

Vedlegg 1: Informasjonsskriv

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Emosjonelle belastninger av sosialarbeidere i profesjonsfeltet?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å intervju fagfolk som jobber i helse- og omsorgstjenesten. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Dette forskningsprosjektet er knyttet til min masteroppgave i sosialt arbeid ved OsloMet – storbyuniversitetet. Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosialfag. Prosjektet skal undersøke hvordan sosialarbeidere som er ansatt i helse- og omsorgssektoren og som jobber med psykisk utviklingshemmede opplever emosjoner i deres arbeidshverdag. Sosialarbeidere må ofte forholde seg til sterke følelser og skjule sine ekte følelser i jobbsammenheng. Denne yrkesgruppen kan bli utsatt for livshistorier som berører og som kan føre til emosjonelle belastninger, som mellom annet gir seg utslag i utbrenthet, sykefravær og at folk slutter etter kort tid i yrkene. Jeg er nysgjerrig på hvordan profesjonsutøvere som jobber med psykisk utviklingshemmede opplever sin arbeidssituasjon med fokus på håndtering av emosjoner.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

OsloMet - storbyuniversitetet er ansvarlig for prosjektet. Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosialfag.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du bes om å delta i dette forskningsprosjektet på grunn av din stilling og din rolle som ansatt i arbeidsfeltet for helse- og omsorgstjenester. Din kunnskap og dine personlige erfaringer i arbeid med brukere med spesielle behov er relevant for dette forskningsprosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Masterprosjektet skal forske på sosialarbeideres subjektive opplevelser av det emosjonelle arbeidet i tjenestene i dag. Metoden som brukes i prosjektet er kvalitativ metode i form av samtaleintervju. Opplysninger fra intervjuet blir registrert med lydopptak. Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du svarer på spørsmålene i samtaleintervju. Det vil ta deg ca. 30-45 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om dine følelser som oppstår i

vanskelige i situasjoner i jobbsammenheng. Du kan videre forvente spørsmål knyttet arbeidsbelastning og selvivaretagelse.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Informasjonen som innhentes, vil bli forsvarlig oppbevart og ingen andre enn min veileder (Wenche Bekken) og meg vil ha tilgang til dette. Det vil ikke være mulig å identifisere deg eller andre deltakere. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Det vil bli brukt tall eller pseudonymer for å skille mellom deltakerne.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er vår 2023.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Oslomet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent: Franziska Balt ved Oslomet
s347477@oslomet.no
- Mobil: 93932879

- Veileder: Wenche Bekken ved Oslomet
- webe@oslomet.no

- Personvernombudet ved OsloMet: Ingrid S. Jacobsen
- personvernombud@oslomet.no.

- Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig
(Veileder: Wenche Bekken)

Franziska Balt
(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Emosjonelle belastning av sosialarbeidere i profesjonsfeltet*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: Intervjuguide

Innledning

- Presentasjon av meg selv og mitt forskningsprosjekt
- Jeg minner om taushetsplikt i forkant av intervjuet
- Innledningsspørsmål:
- Alder
- Hvor lenge har du vært ansatt?
- Yrke/Utdanning?
- Motivasjon for denne jobben?

Arbeidsdag

1. Hvordan ser en arbeidsdag ut for deg (beskriv detaljert hvordan du starter din dag på jobb og hvordan du slutter)
2. Beskriv dine arbeidsoppgaver. Hvordan ser arbeidsdagen din ut fra start til slutt?
3. Føler du at du har variasjon i arbeidshverdagen?

Håndtering av utfordringer

1. Hva oppleves som utfordrende for deg? Forklar.
2. Hva gjorde du da?
3. Opplever du jobben din som emosjonelt krevende?
4. Opplever du farlige eller utfordrende situasjoner på jobben din, i arbeid med brukere? Forklar.
 - Kan du beskrive din reaksjon?
5. Hvordan reagerer du i vanskelige situasjoner ?

6. Hvordan tar du være på deg selv?

7. Hvilke aktiviteter gjør du etter en arbeidsdag?
8. Tenker du ofte på jobb i fritiden?
9. Er det rom for å snakke med noen om emosjoner og følelser på arbeidsplassen?
Hvis ja, tenker du at det er viktig for deg å snakke med noen?
10. Til slutt har du noen tanker om tema som du ønsker å dele med meg og som ikke er nevnt før?

Vedlegg 3: NSD Vurdering

Referansenummer

750642

Vurderingstype

Standard

Dato

11.04.2023

Prosjekttittel

Masteroppgave - Emosjonelle belastning av sosialarbeidere i profesjonsfeltet

Behandlingsansvarlig institusjon

OsloMet – storbyuniversitetet / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosialfag

Prosjektansvarlig

Wenche Bekken

Student

Franziska Balt

Prosjektperiode

01.04.2022 - 31.12.2023

Kategorier personopplysninger

- Alminnelige
- Særlige

Lovlig grunnlag

- Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)
- Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 31.12.2023.

Kommentar

OM VURDERINGEN Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger og særlige kategorier av personopplysninger om helseopplysninger frem til 01.04.2023. **LOVLIG GRUNNLAG** Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a. For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

PERSONVERNPRINSIPPER Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen: - om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER Vi vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20). Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken type

endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Kontaktperson hos oss: Henriette N. Munthe-Kaas Lykke til med prosjektet!