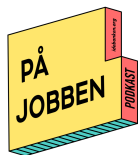


- LORENTZ:** Du har kanskje aldri hørt om det, men likevel er det stor sannsynlighet for at du har følt på det på jobben. Vi snakker om emosjonell dissonans. I denne episoden av «På jobben» skal vi dykke litt inn i dette begrepet, og vi skal se på hvorfor emosjonell dissonans kan føre til sykefravær. Og enda viktige: Vi skal forsøke å finne ut hva man kan gjøre for å unngå at folk blir syke som resultat av det. Mitt navn er Cato Lorentz, og i studio har jeg fått besøk av forsker ved Statens arbeidsmiljøinstitutt, Anne-Marthe Indregard. Velkommen.
- INDREGARD:** Takk.
- LORENTZ:** Og du, Anne-Marthe, du har nylig presentert resultater fra din doktorgrad, som handler om blant annet emosjonell dissonans og sykefravær. Og innledningsvis nå lot jeg litt bevisst være å si hva det er for noe. For jeg tenker at når vi har en av landets fremste eksperter på det, så kanskje du kan fortelle oss hva det er?
- INDREGARD:** Ja, det skal jeg gjøre. Det er jo et begrep som vi bruker innenfor forskning, og som kanskje ikke er så intuitivt, men emosjonell dissonans kan man enkelt forklare med at det er en ubalanse mellom de følelsene man kjenner inni seg, og de følelsene man må vise utad. Og det betyr jo at det er forventninger til hvordan en arbeidstaker skal være i den yrkesrollen han eller hun har. Og for å imøtekomme de forventningene må man regulere følelsene for å vise det følelsesuttrykket som er forventa. Og det er jo for eksempel hvis du kjenner på sinne, frustrasjon, så er det ikke



sånn at dette er noe du kan vise utad i den situasjonen du er i som arbeidstaker.

LORENTZ: Ja, kan du gi oss et eksempel på en type yrkesgruppe der dette er vanlig, og der dette kan forekomme?

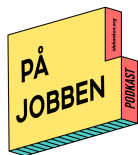
INDREGARD: Ja, det er jo alle yrker hvor du jobber i direkte kontakt med mennesker, så vil du kunne kjenne på det. Og jeg har i min studie inkludert mange forskjellige typer yrker innenfor det vi kaller for tjenesteytende næring, servicenæringen. Og der er det blant annet helsepersonell, sykepleiere og helsefagarbeidere, og det er kriminalomsorgen, det er lærere, og også folk som jobber innenfor butikk- og restaurantbransje. Og da er det jo sånn at du står i direkte kontakt med mennesker, og i den jobben er det forventa at du har en bestemt type, altså profesjonelt uttrykk.

LORENTZ: Og når det uttrykket ikke står helt i stil med de følelsene du har tatt med deg fra privaten eller fra andre deler av jobben din, så kan det skje no. Og hva er det som kan skje?

INDREGARD: Det som skjer, er at du kanskje må holde tilbake noen følelser, og du bruker energi på å vise det følelsesuttrykket som er forventa. Det kan være formelle og uformelle retningslinjer for hvordan du skal opptre, og det vi ser, er at det kan være belastende fordi du bruker energi, du holder ting tilbake. Men så skal det også sies at det kan også være det som gjør at du får en bedre dag. For det å gå på jobb og måtte gå inn i en rolle, kan kanskje føre til at du smiler og kanskje du klarer å legge litt fra deg en dårlig dag.

LORENTZ: Ja.

INDREGARD: Fordi du møter folk, og du smiler og får en liten pause.



LORENTZ: Absolutt, så på kort sikt kan det faktisk ha en positiv effekt. Men over tid kan det få negative helsekonsekvenser. Si at man får disse negative helsekonsekvensene, hva er det for noe? Hvilke sykdommer er det vi opplever, er det stress, er det andre ting?

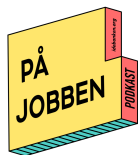
INDREGARD: Ja, det man kan si, er at det kan oppstå en stressreaksjon fordi, si at du går fra situasjon til situasjon hvor du må holde tilbake egne følelser eller du ikke får mulighet til å hente deg inn. Eksempelvis en sykepleier som har mange ulike pasienter og går inn på ulike pasientrom, og bak hver dør finnes det jo en pasient med ulike behov for pleie og omsorg, og sykepleieren må regulere følelsene sine i møte med de ulike pasientene.

[0:05:01]

INDREGARD: Dette er jo kombinert med mange andre typer arbeidsfaktorer også. Og si at man ikke får mulighet til å hente seg inn, får ikke mulighet til å snakke med kollegaer eller reflektere over det som skjer, så kan dette føre til belastninger, og veldig ofte snakker vi om utmattelse og en følelse av å være sliten.

LORENTZ: Jeg lurer litt på hvorfor du valgte å forske på dette, for det høres jo veldig logisk ut når du forklarer det. Men samtidig er det kanskje litt nytt også, dette. Det du har funnet, kan du si litt om din studie, hva du har sett på for å se sammenhenger mellom emosjonell dissonans og sykefravær?

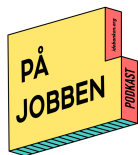
INDREGARD: Ja, jeg kan si at da jeg kom til STAMI, jeg har jo tidligere jobbet som sykepleier, og da fikk jeg muligheten til å sette meg ned og se på et veldig stort spørreskjema med veldig mange forskjellige arbeidsfaktorer. Og det jeg skulle gjøre i det prosjektet, var å koble spørreskjemadata til registerdata fra NAV og se på sammenhengen mellom arbeidsforhold og sykefravær. Og da



syntes jeg selv da jeg leste gjennom dette og fant spørsmålene om emosjonell dissonans, at det ga veldig mening fra tidligere erfaringer på sykehus. Jeg kjente meg veldig igjen i disse kravene om å regulere følelser i jobbsammenheng, og jeg begynte fort å tenke at dette kanskje var noe av grunnen til at jeg innimellom følte meg veldig sliten da jeg jobbet som sykepleier. Så da tenkte jeg at det kan være interessant å se om emosjonelt arbeid og krav om å regulere følelser kan være noe av forklaringen på sykefravær i helse- og omsorgssektoren. Det var liksom min umiddelbare tanke – at dette ville jeg se om hadde betydning. Og da begynte jeg å søke på litteratur og fant raskt ut at det var utrolig lite forskning på sammenhengen mellom emosjonelle krav i jobbsammenheng og sykefravær – ikke bare i Norge, men også internasjonalt. Noen hadde sett på litt relaterte begreper, men akkurat det å se emosjonelt arbeid i tilknytning til sykefravær, det var nytt. Så da tenkte jeg at dette blir spennende å ta fatt på.

LORENTZ: Sikkert mange som lytter på som kommer til å kjenne seg igjen når du snakker. Det er jo mange som har en jobb som har med pasienter å gjøre, klienter, kunder, brukere, alt ettersom – relasjonelle yrker. Jeg hørte blant annet et intervju med deg på Ekko på NRK, og da var det intervju med en sykepleier, og hun sa noe om at hun prøver å holde roen utad, men inni henne var det som en orkan. Og du sier du har vært sykepleier selv: Tror du dette er noe mange går rundt og kjenner på?

INDREGARD: Ja, absolutt. Og så er det få steder hvor man kan trekke seg tilbake. Jeg husker selv at jeg kunne plutselig stå på do, bare for å få pusta litt og henta meg inn. Men det er jo også veldig spennende, du kjenner jo på en måte at du har et yrke hvor du bidrar. Altså motivasjonen for å være en god sykepleier er jo



sterk, så man vet veldig godt at måten man er på har stor betydning for de menneskene man møter. Så man regulerer disse følelsene, holder tilbake fordi man vet at det er det beste for den pleien man skal utføre. Men ja.

LORENTZ: Men ikke nødvendigvis det beste for den ansatte hvis man gjør det over tid?

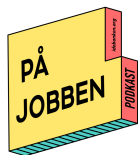
INDREGARD: Ja.

LORENTZ: Og da er jeg litt interessert, for du har sagt det flere ganger nå: «Regulere følelser», følelsesregulering. Jeg føler kanskje vi må gå litt innpå hva det handler om.

INDREGARD: Ja, det handler jo om at du skal uttrykke noen følelser, og så kjenner du kanskje selv at de følelsene du har ikke er de du kan uttrykke. Sånn at mange snakker jo om det å ta på seg en maske. Altså det å vise vennlighet og nærhet selv om situasjonen kanskje er veldig frustrerende. Kanskje du selv egentlig tenker at: «Dette her vet jeg rett og slett ikke hva jeg skal gjøre med. Hva skal ...» Kanskje du ikke helt vet utfallet av situasjonen heller, men du må være den rolige i situasjonen. Og for å være det så må du jo regulere følelsene dine. For inni deg har du sterke følelser som ikke er de du kan vise utad, for å være den rolige personen som du tenker at du bør være.

[0:10:12]

LORENTZ: Men her er det også kanskje en del individuelle forskjeller, vil jeg tro. Det å kunne regulere følelsene sine er vel kanskje noen veldig gode til, mens andre må jobbe mer med det. Er det noe man kan bli bedre på? For da begynner vi å nærme oss det dette handler om; si at du er en sykepleier og du står i denne ubalansen som du nå har snakket om, hvordan skal man få en



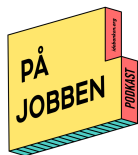
mindre ubalanse? Hvordan skal man sørge for at man er mer i balanse?

INDREGARD: Det er et godt spørsmål, og det har jeg kanskje ikke umiddelbart noe fasitsvar på – det finnes jo sjeldent fasitsvar – men jeg tror jo at erfaring har mye å si. Og det å ha støtte blant kollegaer kan hjelpe til med å føle seg trygg på at man kan håndtere en situasjon, som gjør at det da kanskje blir lettere å regulere de følelsene fordi du ikke står alene i situasjonen.

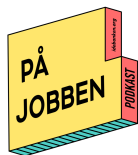
LORENTZ: Og det høres jo veldig logisk og naturlig ut, men det å snakke om følelser på jobben, det er kanskje ikke det enkleste. Hvis man har en dårlig dag, det kan være noe på privaten, det kan være et eller annet; det å prate om disse følelsene på jobben er ikke så veldig vanlig, så det er noen arenaer som må skapes her, og noen barrierer som må brytes?

INDREGARD: Ja, og det er jo sikkert også ulikt hvor lyst man har til å ... Det skal jo ikke være et krav at alle skal måtte snakke masse om følelsene sine, men det å ha rom for det, og det å ha aksept for å uttrykke hva man opplever og føler, det tror jeg kan være veldig lurt. Og så må man jo også respektere at det er ulike behov for å snakke om ting, men det å ha et rom for det og en aksept for at man kan snakke om hvordan man opplever arbeidssituasjonen, det tror jeg er fint.

LORENTZ: Ja. Og når vi først begynner å snakke om det, så må det på en måte legges til rette for det. Og hvordan kan da arbeidsgiver eller arbeidsplassen legge til rette for at man i større grad får disse arenaene? Om det så er kollegastøtte eller om det er leder som tar ansvar. For leder har vel et viktig ansvar her, har de ikke det?



- INDREGARD:** Ja, absolutt. Både ledere og kollegaer har jo et ansvar for å skape et sånt miljø. Det vi fant i den andre studien i doktorgradsarbeidet, var at ansatte som rapporterer at de opplever at ledelsen, eller det vil si virksomheten, arbeidsgivere, er interessert i deres helse og velvære; de tålte i større grad dette emosjonelle arbeidet som de utførte. Der fant vi at de regulerte følelsene seine, de opplevde emosjonell dissonans, men de ble i mindre grad utmatta av det. Det synes vi var et veldig interessant funn, og vi skulle gjerne visst hva det er som gjør at de ansatte opplever denne interessen fra arbeidsgivere; hva er det de arbeidsgiverne gjør som får de ansatte til å si: «Jeg opplever at min arbeidsgiver bryr seg om min helse og velvære.»
- LORENTZ:** Og der vet vi kanskje litt for lite ennå. Fordi når du sier det, at det altså det at hvis man viser interesse for de ansattes helse og velvære, men hvordan gjør man det uten å bli for snokende eller for spørrende?
- INDREGARD:** Ja, men jeg tror ofte så er jo det da et miljø hvor det kanskje er aksept for å snakke om ting, og det er også kanskje en nærhet til en leder som ser at dette kan være belastende situasjoner. Og det kan være små ting som kan gjøre en større forskjell, ved at man kanskje får bekreftelse på at: «Ja, vet du hva, da har det vært en slitsom uke, jeg ser at du har hatt mange vanskelige pasientsituasjoner, og det har kanskje vært slitsomt.» Ikke sant, at man anerkjenner at den jobben som blir gjort kan være krevende, og da kanskje også får en bekreftelse på at man har bidratt til noe bra, men at det også er forståelse for at det kanskje har gjort deg sliten. Eller at det også er rom for tilrettelegging i perioder hvor man kanskje har redusert arbeidsevne. At man ser at man må kanskje senke terskelen for å komme på jobb, at det er rom for å komme på jobb selv om man har en dårlig dag. Og



det tror jeg jo på en måte at arbeidsgivere som viser interesse for de ansattes helse og velvære, de er kanskje nettopp flinkere til å se akkurat det behovet for tilrettelegging i perioder.

[0:15:18]

LORENTZ:

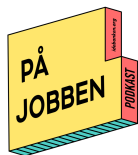
Man får noe igjen på den andre enden hvis man først gjør det. Men den ansatte selv, hva kan de gjøre? For jeg prøver å tenke, veldig ofte når det handler om arbeidsmiljøarbeid og å legge til rette, så har leder en viktig rolle, selvfølgelig, men de ansatte, er det noe de kan gjøre? Veldig ofte vil jeg tro at disse egne følelsene, den ansattes følelser, kan henge sammen med noe på privaten og så videre, så de har jo et ansvar de òg, i stor grad, vil jeg tro?

INDREGARD:

Ja, det synes jeg også at man ... Altså man vet jo fra annen forskning at det med sosial støtte, kollegastøtte, er en viktig faktor, det vil si en beskyttende faktor for sykefravær. Og også dette med å oppleve en kontroll over arbeidsoppgaver, dette med medbestemmelse og kontroll over arbeidstid. Og så tenker jeg at det er ting som man kan øke graden av blant kollegaer, og at man kan se på ulike løsninger for hvordan man kanskje kan jobbe bedre med hverandre i team, hjelpe hverandre. Det å bli gitt den muligheten til å se på hvilke løsninger man kan finne, så kan jo ofte de løsningene utarbeides blant de ansatte. Altså om det blir gitt rom for det, og så kanskje de finner de beste løsningene selv. Og økt kontroll over arbeidsoppgaver og arbeidstid er jo en beskyttende faktor for sykefravær.

LORENTZ:

Ja, det vil jeg tro, og det vet vi også fra andre ting. Men i mange av disse yrkene, der kanskje den emosjonelle dissonansen og de emosjonelle kravene er veldig høye, så er kanskje disse tingene litt fraværende òg. Ta for eksempel en sykepleier, som jeg har

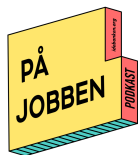


inntrykk av at har ofte dårlig tid, mye å gjøre og kanskje litt for lite kontroll over sine arbeidsoppgaver, ser man den sammenhengen da?

INDREGARD: Ja, du ser jo at ansatte innenfor helse og omsorg rapporterer jo at de har lav kontroll over arbeidsoppgaver og arbeidstid. Så det er jo et område som man kan være oppmerksom på, og se at det er absolutt viktig å se på nye muligheter for å øke grad av kontroll i den bransjen. Men det er jo ikke noen enkel løsning, men jeg tror at ved å se på de lokale mulighetene, altså hva er mulig å gjøre helt ned på den enkelte avdeling. Er det noe vi kan gjøre her for å øke graden av kontroll over arbeidsoppgaver, så kan det finnes muligheter, tror jeg.

LORENTZ: Og det begynner vel gjerne med å kjenne til dette. Og som vi snakket litt om innledningsvis, at du har vel et ønske om at vi skal snakke mer om emosjonelle krav, emosjonelt arbeid, for det har vi kanskje ikke vært gode nok frem til i dag?

INDREGARD: Jeg tenker at mitt bidrag er å gjøre folk oppmerksom på det. Det er liksom ett steg i riktig retning, tenker jeg. Og det å anerkjenne at det emosjonelle arbeidet er en viktig del i relasjonelle yrker, og at det har betydning for de ansattes helse. Og som jeg alltid bruker å presisere, er jo at dette er også en veldig positiv del av de yrkene, det er ofte derfor man har søkt seg til den type yrker; man ønsker å jobbe med mennesker. Og så har man kanskje bare tatt det litt for gitt, fordi det er en iboende del av yrket. Men så kommer jo jeg da og sier at dette kan faktisk ha litt negative konsekvenser også, og kan ha en forklaring på hvorfor ansatte i den type yrker kjenner på utmattelse og kan bli sykmeldt.



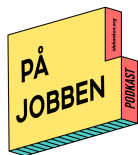
LORENTZ: Bare av nysgjerrighet, vet vi noe tallmessig om fravær knyttet til den type yrker som har mange forskjellige krav? Vet vi at de har veldig mye høyere fravær? Hva sier tallene?

INDREGARD: Ikke sant, når man forsker på sykefravær så er det jo veldig, veldig mange faktorer som spiller inn. Og når jeg finner at emosjonell dissonans kan føre til utmattelse og videre til sykefravær, så er det jo også veldig mange andre faktorer som har betydning. Og disse faktorene fungerer jo gjerne sammen på likt. Men selv om sammenhengen man sånn kan si kanskje er litt liten, så kan den ha stor betydning for sykefraværet.

[0:20:20]

LORENTZ: Ja, og det er jo et initiativ for en arbeidsgiver og for bedrifter der ute til å ta dette på alvor, fordi det virker på meg som om det er ikke så mye som skal til heller. Først må man anerkjenne, gjennom din forskning som vil hjelpe oss til å forstå at dette er viktig, dette kan faktisk gjøres noe med, men det må legges til rette for det. Og de ansatte har et ansvar, og lederne. Men jeg gir meg ikke helt nå, for det er noe med å ... Vi vet hva som kan hjelpe, og et ord som jeg så kom opp i denne sammenhengen, det er det med mestringstro. Vi vet at mestring er veldig viktig, og troen på mestring har jeg også skjønnet er viktig her.

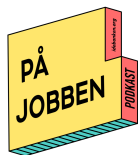
INDREGARD: Ja, det er det. Vi fant jo ut at arbeidstakere som har tro på at de kan mester og håndtere en situasjon, altså med høy grad av mestringstro, de tålte i større grad å regulere følelser, emosjonell dissonans. Så her så vi at ja, de regulerer følelser, de opplever emosjonell dissonans, men de blir i mindre grad utmatta av det. Og det kan jo være det at når de går inn i en situasjon og har tro på at dette skal jeg klare å håndtere. Ja, det er en krevende situasjon. Jeg har et eksempel med en lærer som skal ha en



samtale med noen foreldre, hvor barnet kanskje har læringsproblemer, og foreldrene er kanskje sinte, frustrerte og uenige i opplegget til skolen. Og læreren er kanskje enig, kanskje man føler at her har vi ikke gjort en god nok jobb, men man kan ikke vise den frustrasjonen, det vil ikke være det heldige for samtalen. Da når læreren kanskje vet at dette skal jeg klare å håndtere, vi skal klare å finne en løsning på sikt, og læreren har gode kollegaer rundt seg som har gitt gode råd før man går inn i samtalen og så videre, da kan man oppleve situasjonen som krevende, men man har tro på at man skal kunne klare å håndtere det. Og utfallet kan bli at samtalen ender godt. Og fordi man har høy mestringstro så blir man mindre utmatta i etterkant.

LORENTZ: Helt til slutt, jeg tenker de som lytter på her er jo gjerne ledere, det kan være ansatte. Du har forsket på dette, du kan det veldig godt, og nå forhåpentligvis har de lært litt gjennom å lytte her, men hva ville vært ditt råd til en arbeidsgiver som har mange ansatte som er i den situasjonen? På en enkel måte, hva ville du sagt for at de skal komme i gang med å jobbe med dette? Hvor ville du begynt? Vanskelig spørsmål.

INDREGARD: Det er absolutt det å begynne med å finne ut hvor skoen trykker for sine ansatte. Vi anbefaler jo å gjøre en arbeidsmiljøkartlegging, og når man da ser på den så må man jo snakke med de ansatte og si: «Ok, her er det høy grad av emosjonell dissonans, og det er mange emosjonelle krav; hva betyr det for oss? Hvilke situasjoner er det dette oppstår i? Hvordan er det vi ...» Altså sette egne ord på det man finner ut av på sin avdeling. Og da når man setter egne ord på det, hva er det det betyr for oss, så kan man gå videre og snakke om: «Og hva kan vi gjøre med dette?» Og det å ha den basiskunnskapen om at det å styrke de beskyttende faktorene i arbeidsmiljøet, eller



TRANSKRIPSJON

Å holde maska på jobben – hva gjør det med oss?

Lengde: 0:25:08

det å kanskje tenke måter å organisere arbeidsmiljøet så belastningene fordeles bedre, det er jo da, holdt på å si, grunnprinsipper som man må finne lokale løsninger på.

LORENTZ: Ja, veldig gode tips fra forsker ved Statens arbeidsmiljøinstitutt, Anne-Marthe Indregard. Tusen takk for at du tok deg tid til å være med i podkasten «På jobben».

INDREGARD: Takk for at jeg ble invitert.

LORENTZ: Mitt navn er Cato Lorentz, og som produsent har jeg hatt med meg Eirik Stordrange. «På jobben» er tilbake igjen om noen uker. Vi høres.