



Høgskulen  
på Vestlandet

# BACHELOROPPGAVE

Psykososialt arbeidsmiljø, trivsel og velvære  
blant ansatte i pleie- og omsorgstjenestene

Psychosocial work environment and  
the wellbeing of healthcare staff

**Iselin Hamre**

Kandidatnummer 117

Bachelor i vernepleie, Sogndal

Fakultet for helse- og sosialvitenskap

Institutt for velferd og deltaking

23.05.2019

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 10.

## **SAMMENDRAG**

Temaet for denne bacheloroppgaven er psykososialt arbeidsmiljø, trivsel og velvære. Vernepleiere finner man oftest i pleie- og omsorgssektoren, en sektor som er preget av høyt sykefravær. Det psykososiale arbeidsmiljøet er beregnet til å være årsak til 15 prosent av sykemeldingene på arbeidsplassen, samtidig som at forskning viser at det er en sammenheng mellom arbeidsmiljø og tjenestekvalitet. Gjennom drøfting av teori om pleie- og omsorgstjenestene, psykososialt arbeidsmiljø, velvære, trivsel, jobbengasjement, stress og utbrenthet og et bredt datagrunnlag fra litteraturstudie som metode, skal det forsøkes å svare på problemstillingen: «Hvilke sammenhenger kan det sees mellom det psykososiale arbeidsmiljøet og opplevd trivsel og velvære hos ansatte i pleie- og omsorgssektoren?». Dette skal gjøres ved hjelp av Job Demands-Resources modellen og job crafting som teoretiske perspektiv. Job Demands-Resources modellen deler alle arbeidsmiljøfaktorer inn i enten jobbressurser og jobbkrav, og job crafting omhandler endringene som ansatte gjør i møte med jobbkrav i den hensikt for å opprettholde eller oppnå trivsel.

**ABSTRACT**

The theme of this bachelor thesis is psychosocial work environment and well-being. Healthcare providers are often found in the nursing- and care services, which is characterized by high sickness absence. The psychosocial work environment is proved to be the cause of 15 percent of the sickness absence, while research also shows there is a connection between working environment and quality of care. By discussing theory of nursing- and care services, psychosocial work environment, well-being, job engagement, stress and burnout and the result of a literature study as a method, an attempt will be made to answer the question: "What connections can be seen between the psychosocial working environment and experienced well-being of healthcare staff?". The Job Demands-Resources model and job crafting will be used as a theoretical perspective. The Job Demands- Resources model divides all working environment factors into either job demands or job resources, and job crafting is how the healthcare staff makes changes to be able to handle job demands with the purpose of maintaining or achieving well-being.

**FORORD**

Denne oppgaven har bidratt til å gi meg en mye bredere forståelse av psykososialt arbeidsmiljø og trivsel enn det jeg hadde i utgangpunktet. Prosessen ved å skrive denne oppgaven har fått meg til å innse at det er mange flere faktorer som spiller inn enn det jeg først antok, og den har hjulpet meg til å se ting i en større sammenheng.

Arbeidsprosessen har vært preget av en del omveier, oppturer og nedturer. Mest av alt har det vært en utrolig lærerik prosess hvor jeg har lært mye om meg selv, men mest om temaet mitt.

Jeg vil takke veilederen min for konstruktive tilbakemeldinger og god veiledning underveis i prosessen om å skrive en bacheloroppgave, jeg hadde ikke klart det uten henne. Samtidig vil jeg takke familie og venner for å ha heiet på meg, mest av alt min samboer som har holdt ut i denne berg- og dalbanen.

Granvin, 18. mai 2019

Iselin Hamre

## Innholdsfortegnelse

<b>1.0 INNLEDNING</b> .....	5
1.1 Bakgrunn for valg av tema og forforståelse .....	5
1.2 Problemstilling .....	6
1.3 Avgrensning og begrepsavklaring .....	6
1.4 Oppgavens oppbygging .....	7
<b>2.0 TEORI</b> .....	7
2.1 Pleie- og omsorgstjenestene .....	7
2.2 Arbeid og arbeidsmiljø .....	8
2.3 Psykososialt arbeidsmiljø .....	9
2.4 Velvære, jobbengasjement, stress og utbrenthet .....	10
2.5 Valg av teorigrunnlag .....	11
2.5.1 <i>Job Demands-Resource Modellen</i> .....	12
2.5.2 <i>Job Crafting</i> .....	13
<b>3.0 LITTERATURSTUDIE SOM METODE</b> .....	14
3.1 Database, søkeord, søketeknikker og kriterier .....	14
3.2 Utvelgelse av kilder og kildekritikk .....	15
3.3 Resultat .....	17
3.3.1 <i>Presentasjon av kilde 1</i> .....	17
3.3.2 <i>Presentasjon av kilde 2</i> .....	18
3.3.3 <i>Presentasjon av kilde 3</i> .....	18
3.3.4 <i>Presentasjon av kilde 4</i> .....	19
3.3.5 <i>Presentasjon av kilde 5</i> .....	19
<b>4.0 DRØFTING</b> .....	20
4.1 Tidspress og arbeidsmengde .....	20
4.2 Innsats-belønning-ubalanse og utilgjengelig leder .....	24
4.3 Vold, trusler og uønskede seksuelle kommentarer .....	25
4.4 Arbeidshverdag med flere jobbkraav, men også høy trivsel? .....	26
<b>5.0 AVSLUTNING</b> .....	27
LITTERATURLISTE .....	29
Vedlegg 1 – PICO skjema .....	34
Vedlegg 2 – Søkehistorikk for utvalgte kilder .....	34
Vedlegg 3 – Sjekkliste for kildekritikk .....	36

## 1.0 INNLEDNING

Helse- og omsorgssektoren er den største hovednæringen i Norge med om lag 540 000 ansatte, noe som utgjør 20 prosent av alle yrkesaktive (Tysnes, Sterud, Løvseth, Johannessen, Gravseth, Bjerkan, Bakke & Aagestad, 2018). Ansatte i pleie- og omsorgstjenestene er blant de som utgjør det høyeste sykefraværet i landet, hvor de i 2017 lå på 11,70 prosent (Helsedirektoratet, 2018a). Det antas at sykefraværet kan øke som følge av et dårlig psykososialt arbeidsmiljø, og det psykososiale arbeidsmiljøet er beregnet til å være årsak til 15 prosent av sykemeldingene på arbeidsplassen (Tysnes et al, 2018). Som vernepleiere lærer vi mye om hvordan det kan tilrettelegges for en best mulig hverdag for personer i ulike situasjoner og livshendelser i livet. Dette gjøres ved å se på deler av miljøet rundt brukerne vi arbeider sammen med, og se hvordan det kan endres eller tilrettelegges slik at det skaper en best mulig situasjon for brukerne og den situasjonen han eller hun sitter i. I den grad det lar seg gjøre skal personer få sine behov for hjelp og støtte i eget hjem og/eller på de arenaer de oppholder seg på (Nordlund, Thronsen & Linde, 2015). Vanlige arbeidsarenaer for vernepleiere kan være sykehjem, hjemmesykepleie eller omsorgsboliger (Pedersen, 2006). I disse tjenestene vil ansatte jobbe tett med brukerne og ha stor påvirkningskraft på brukernes hverdag, noe som gjør de ansatte i tjenestene til en viktig del av brukernes miljø. Forskning viser at det er en sammenheng mellom arbeidsmiljø og tjenestekvalitet (Norman & Sjetne, 2017). Med bakgrunn for dette vil Job Demands- Resources modellen og job crafting blir brukt som teoretiske perspektiv for å svare på problemstillingen. Dette gjøres ved hjelp av teori om psykososialt arbeidsmiljø, velvære, trivsel, jobbengasjement, stress og utbrenthet og funn fra kildene som er presentert som resultat.

### 1.1 Bakgrunn for valg av tema og forforståelse

Gjennom studietiden har jeg vært innom ulike praksisplasser. Det var spesielt den ene praksisplassen som gjorde at jeg fikk interesse for arbeidsmiljø. Praksisplassen hadde et arbeidsmiljø som var preget av ansatte som hadde godt humør og var opptatt av inkludering, åpenhet, forståelse, gode samarbeid og å hjelpe alle. Det var samtidig fokus på refleksjon over og etter handlinger som gjorde det til en god og lærerik praksisplass. Jeg gledet meg til hver eneste praksisdag der, noe som gjorde at de skilte seg litt ekstra ut fra de andre praksisplassene jeg hadde vært hos. Disse arbeidsforholdene er også det jeg tar med meg som forforståelse for hva som skaper trivsel og velvære på en arbeidsplass. Med bakgrunn for denne erfaringen, ble det derfor naturlig for meg å ha psykososialt arbeidsmiljø og trivsel som tema.

## 1.2 Problemstilling

Denne oppgaven er avsluttende for studietiden min og jeg er på vei ut i et langt yrkesliv i denne sektoren. Av den grunn ønsket jeg å skaffe meg kunnskaper om hvordan psykososiale arbeidsmiljøfaktorer kan henge sammen med trivsel blant ansatte. På denne måten blir jeg bevisst hvordan ulike arbeidsmiljøfaktorer som jeg vil møte på kan spille inn på trivsel. Dette kan igjen gjøre meg i stand til å kunne bidra til et bedre arbeidsmiljø, både for de andre ansatte – men også for brukerne.

Med bakgrunn for mine tidligere erfaringer, at ansatte er en del av brukernes miljø og studier som viser sammenheng mellom arbeidsmiljø og tjenestekvalitet til brukerne, gjør at jeg ønsker å se nærmere på problemstillingen:

«Hvilke sammenhenger kan det sees mellom det psykososiale arbeidsmiljøet og opplevd trivsel og velvære hos ansatte i pleie- og omsorgstjenestene?»

## 1.3 Avgrensning og begrepsavklaring

Vernepleiere møter oftest brukerne i hjemmene deres (Nordlund, Thronsen & Lindre, 2015, s. 27), noe som gjør at denne oppgaven tar utgangspunkt i pleie- og omsorgstjenester. Pleie- og omsorgstjenester omfatter blant annet heldøgntjenester i institusjoner (NOU 2010:13, s. 12), slik som sykehjem, omsorgsboliger, aldershjem og hjemmesykepleie (Helse- og omsorgsdepartementet, 2006). Studiens hovedfokus er på de ansatte i pleie- og omsorgstjenestene som gruppe generelt, og vil derfor ikke ta for seg noen bestemte forskjeller basert på for eksempel kjønn, alder, stillingsprosent, yrke- og utdanningsnivå. Ved sykehus er det størst fokus på medisinsk behandling (Helsedirektoratet, 2018b) og hjelpen brukerne mottar foregår ikke i hjemmet deres. Derfor vil sykehus være ekskludert i denne oppgaven.

**Ansatte i pleie- og omsorgstjenestene** vil i denne sammenheng gjelde de som har en arbeidshverdag i pleie- og omsorgstjenestene og som arbeider direkte med brukerne. Dette inkluderer helsefagarbeidere, hjelpepleiere, omsorgsarbeidere, vernepleiere, sykepleiere og ufaglærte assistenter (Helsedirektoratet, 2014, s. 12).

**Bruker** står synonymt med pasient/klient, og bruker vil bli brukt som betegnelse for de personene som mottar/er brukere av pleie- og omsorgstjenester (Nordlund, Thronsen & Linde, 2015).

## 1.4 Oppgavens oppbygging

Oppgaven er delt i fem deler for å besvare problemstillingen: Innledningsdel, Teoridel, Metodedel, Drøftingsdel og Avslutningsdel.

Teoridelen tar for seg viktige nøkkelbegreper i problemstillingen som psykososialt arbeidsmiljø, trivsel, velvære og pleie- og omsorgstjenestene. Først presenteres hva som ligger i pleie- og omsorgstjenestene og deretter arbeidsmiljøet rettet inn mot det psykososiale arbeidsmiljøet, samt velvære, trivsel, jobbengasjement, stress og utmattelse. Til slutt dreies det ut om det grunnleggende om Job Demands- Resources modellen og teori om job crafting. Metodedelen tar for seg søkeprosessen, kildekritikk og presentasjon av kildenes funn som resultat. I drøftingsdelen vil jeg ved bruk av teorigrunnlaget og datagrunnlaget som er presentert i resultatet, diskutere ulike arbeidsmiljøfaktorer i lys av JD-R modellen og job crafting, og hvordan dette kan påvirke de ansatte i pleie- og omsorgstjenestene sin opplevde arbeidsrelaterte trivsel og velvære. I delen for avslutningen vil jeg samle trådene og trekke frem hovedpoengene mine.

## 2.0 TEORI

### 2.1 Pleie- og omsorgstjenestene

I pleie- og omsorgstjenester mottar personer pleie og omsorg i form av hjelp til å opprettholde et best mulig liv til tross for sykdom, alderdom eller nedsatt funksjonsevne (Helsedirektoratet, 2018, s. 9). Omsorgsbegrepet omfatter både hjelpen som gis, måten den blir gitt på og relasjonen mellom tjenestemottaker og tjenesteyter. Omsorg er altså en handling og kvaliteten på den (NOU 2011:11, s. 39). Dette innebærer at de ansatte skal ivareta brukernes fysiske, emosjonelle og sosiale behov, samtidig som de tar sikte på å bevare brukernes verdighet, myndighet og individualitet (Gjerberg & Amble, 2009).

Arbeid i pleie- og omsorgstjenester blir av mange opplevd som givende og meningsfylt, men er på samme tid både psykisk og fysisk krevende (Gjerberg & Amble, 2009). Tall fra STAMI-rapporten viser at ansatte i pleie- og omsorgstjenester er blant yrkesgruppene i Norge som scorer høyest på sykefravær (Tysnes et al, 2018). Pleie- og omsorgstjenestene er kjennetegnet ved at de blant annet er kvinnedominert og at de er sammensatt av ulike yrkesgrupper, arbeidsoppgaver og arbeidsmiljøeksponeringer (Tysnes et al, 2018, s. 203). I tillegg er det et høyt arbeidstempo, økende økonomiske resultatkrav og krav til effektivitet, dette er faktorer som kan bidra til ubalanse mellom oppgaver og ressurser (Arbeidstilsynet, 2006).



I pleie- og omsorgstjenester foregår mye av arbeidet i tett relasjon og ansikt-til-ansikt med både brukerne, pårørende og kollegaer – også kalt for relasjonelt. Det relasjonelle arbeidet fører også med seg et emosjonelt arbeid (Gjerberg & Amble, 2009), som handler om å forholde seg til følelser som for eksempel sorg, sinne, fortvilelse, oppgitthet eller lignende hos brukerne eller hos seg selv i møte med brukerne (Nasjonal Overvåking av Arbeidsmiljø og helse [NOA], u.å.). Dette kan være en kilde til arbeidsglede, men også til emosjonell belastning knyttet til egne eller andre sine reaksjoner. Emosjonell belastning kan knyttes til at relasjonelt arbeid fører med seg ulike utfordringer og situasjoner som det ikke ligger klare føringer for hvordan de skal løses (Gjerberg & Amble, 2009). I tillegg går det relasjonelle arbeidet ut over de ansattes grad av jobbkontroll; selvbestemmelse og autonomi, da de ofte er styrt av krav fra både brukerne men også fra organisatorisk hold (Tysnes et al, 2018, s. 68). Autonomi handler om i hvilken grad de ansatte har kontroll over og ansvar for deres arbeidssituasjon (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 142).

## 2.2 Arbeid og arbeidsmiljø

De aller fleste ønsker å være i arbeid (Berge & Falkum, 2013). Det å være i arbeid kan bidra til, eller vedlikeholde, en god helse og trivsel ved at det sørger for økonomisk trygghet, struktur i hverdagen, tilgang til sosial kontakt og for mange en arena for å bruke og utvikle evnene og ferdighetene sine (Tysnes et al, 2018, s. 14). Arbeidsmiljø er et vidt begrep som tar for seg ulike faktorer i omgivelsene på arbeidsplassen som påvirker de ansatte på ulike måter (Tysnes et al, 2018, s. 48). Omgivelsene blir tolket forskjellig basert på personlige egenskaper og erfaringer, noe som vises igjen i individuelle forskjeller som finnes blant ansatte i arbeid (Eiken, Tysnes, Grimsrud, Sterud & Aasnæss, 2008, s. 10). Gode arbeidsforhold kan legge til rette for helse og trivsel, mens ugunstige arbeidsforhold kan føre til sykdom og psykiske plager (Tysnes et al, 2018). Statens Arbeidsmiljøinstitutt definerer psykisk helse som en persons evne til å mestre følelser, tanker, atferd og omgang med andre og til å kunne tilpasse seg endringer og håndtere motgang. Psykiske plager, som for eksempel stress eller utbrenthet, påvirker denne evnen (Tysnes et al, 2018, s. 117).

Mye forskning på arbeidsmiljøet fokuserer på risikofaktorer for sykefravær og ulike sykdommer, det er ikke før de siste årene at forskningen har flyttet et større fokus mot trivsel og jobbengasjement. Et eksempel på dette fenomenet vises blant annet gjennom Statens

Arbeidsmiljøinstitutt sin faktabok, som i større grad enn tidligere søker etter gode arbeidsmiljøforhold (Tysnes et. al., 2018).

### 2.3 Psykososialt arbeidsmiljø

Arbeidsmiljø kan deles inn i ulike kategorier, men fokuset i denne oppgaven vil være på det psykososiale arbeidsmiljøet. Ifølge Skogstad (2011, s. 16) kan psykososialt arbeidsmiljø bestå av ressurser med mulige positive effekter både for de ansatte, men også for organisasjonen. Samtidig kan det bestå av krav som har mulige negative effekter. Videre bruker Skogstad (2011, s. 16) begrepet psykososialt arbeidsmiljø som en betegnelse på ulike forhold i arbeidssituasjonen, som både sosiale og psykologiske faktorer. Sosiale faktorer omhandler det mellommenneskelige samspillet og påvirkningen det har på oss, mens de psykologiske faktorene handler om hvilken betydning egenskapene hos den enkelte ansatte har for hvordan ulike arbeidsforhold blir fortolket, opplevd og mestret (Skogstad, 2011).

Spesielt tre typer arbeidsrelaterte forhold kan knyttes til psykososialt arbeidsmiljø. Det første er en ytre påvirkning, altså kjennetegn ved omgivelser og arbeidsbetingelser (Skogstad, 2011, s. 17). Eksempler kan være arbeidstid, ansvarsforhold og skiftordninger, i tillegg omhandler det arbeidsoppgaver, arbeidsinnhold, omorganisering, omfanget av selvbestemmelse og medbestemmelse (Tysnes et al, 2018, s. 50). Omorganisering er omstillinger som kan omfatte endrede arbeidsoppgaver eller arbeidsmåter, endringer over hvem man jobber med og så videre (Tysnes et al, 2018, s. 59). For det andre kommer de individuelle, emosjonelle og kognitive prosessene som kan prege oppfatninger av omgivelsene. Her vektlegges det hvordan de ytre påvirkningene blir oppfattet og deretter bearbeidet. Det tredje forholdet tar for seg både de ytre påvirkningene og den enkeltes oppfattelse og bearbeiding av dem, og vektlegger hvilket resultat og utfall dette samspillet får, i form av for eksempel helse, yteevne og trivsel (Skogstad, 2011, s.17). Eksempler på psykososiale arbeidsfaktorer kan være rollekonflikter, samt de mer uformelle relasjonene på arbeidsplassen, og kvaliteten på disse relasjonene (Tysnes et al, 2018, s. 50). Rollekonflikter er motstridende krav i jobben, og studier har vist at det har sammenheng med sykefravær, jobbtilfredshet og utbrenthet (Tysnes et al, 2018, s. 66). Sosiale relasjoner i arbeidsmiljøet kan være både positive og negative faktorer. Positive sosiale relasjoner til kollegaer, og særlig mellom ansatte og leder, da lederen har sterk innvirkning på de ansatte, har vist seg å være av betydning for trivsel. Dette innebærer blant annet hjelp og støtte fra de andre man arbeider sammen med. De negative sosiale relasjonene tar for seg mellom annet vold, trusler og uønsket seksuell oppmerksomhet (Skogstad, 2011, s. 17).

Rapporten til Statens Arbeidsmiljøinstitutt (Tysnes et al, 2018) viser hvilken grad av arbeidsmiljøeksponeringer ulike yrkesgrupper blir utsatt for i Norge, hvor ansatte i pleie- og omsorgssektoren er blant de som scorer høyest på; emosjonelle krav (rundt 50%), uønsket seksuell kontakt (15%), mindre grad av selvbestemmelse og autonomi (ca. 40%), innsats-belønning-ubalanse (ca. 20%), rollekonflikt (ca. 19%) og vold eller trusler (vernepleier 38%, pleie- og omsorgsarbeider og sykepleiere ca. 25%).

Nordlund, Thronsen og Linde (2015, s. 95) skriver om rammer, ulike betingelser som påvirker arbeidet, som viser seg gjennom blant annet regelverk, ressurser og lovverket. Et eksempel er helsepersonelloven som stiller høye krav til den ansatte om faglig forsvarlig opptreden, omsorgsfull hjelp og ressursbruk (Helsepersonelloven, 1999, §4, §6, §21). Arbeidsmiljøloven er de ansatte sin beskyttelsesramme i arbeidet. Formålet med denne loven er blant annet å sikre at de ansatte har arbeidsforhold som er trygge og gir likebehandling, samt sikre et arbeidsmiljø som forutsetter en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon. Det er arbeidsgiveren som har ansvaret for at denne loven blir overholdt (Arbeidsmiljøloven, 2005, §1, §2).

#### 2.4 Velvære, jobbengasjement, stress og utbrenthet

Seligman (2011) sier at velvære blir målt ved opplevd trivsel, og at en forutsetning for velvære er å kunne trives i jobben. Med dette kan det sies at trivsel er det første steget på veien mot opplevd velvære (Seligman, 2011, s. 2). Trivsel og engasjement er viktige ingredienser i arbeidsmiljøet (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 287). For Seligman (2011, s.11) er trivsel og velvære forbundet med hvordan vi føler og opplever glede, begeistring, entusiasme, engasjement og så videre. Videre er dette relatert til at man viser, eller forsøker å vise, den beste siden av oss selv (Linley, Joseph, Maltby, Harrington & Wood, 2011, s. 35). Trivsel blir ofte forbundet med god helse (Fugelli & Ingstad, 2001). I tillegg er mening nært knyttet mot velvære (Steger, 2011). Mening er igjen nært forbundet med det mennesker opplever i forhold til hvorfor de gjør som de gjør. Og dersom man har en forståelse for hva som driver en og gir mening i tilværelsen, blir det igjen enklere å håndtere motgang, da det kan forklares i et større perspektiv (Adriaenssen, Johannessen & Johannessen, 2017, s. 22). Når det er snakk om å håndtere motgang, kan vi bevege oss inn mot begrepet mestring, noe som Midtsundstad (2013, s. 47) beskriver som «... menneskers evne til å forholde seg til de mulighetene, utfordringene og påkjenninger man møter i livet.»

Kaufmann og Kaufmann (2015, s. 321) skriver at organisasjonslitteraturen i den senere tiden har vist en sterkere interesse for jobbengasjement. Forfatterne forklarer jobbengasjement som en arbeidsglede, en indre, positiv drivkraft i utførelsen som gjøres i arbeidsoppgavene. En holdning blir definert av Håkonsen (2015, s. 185) som en «spesiell tilbøyelighet til å reagere på en bestemt måte overfor andre mennesker, ting eller hendelser». Jobbengasjement er en holdning som innebærer en indre motivasjon for arbeidet, som ikke bare henger sammen med selve jobben, men inkluderer samtidig en mer overordnet positiv og tilfredsstillende jobbrelatert mental tilstand. I tillegg er jobbengasjement knyttet til jobbressurser (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.321).

Motpolen til jobbengasjement regnes å være utbrenthet. Utbrenthet blir ofte brukt for å betegne en stressreaksjon som oppstår når noen blir utsatt for ugunstige psykososiale faktorer på arbeid over lenger tid. Denne reaksjonen er særlig kjennetegnet av psykisk utmattelse, altså en opplevelse av at de fysiske og emosjonelle ressursene våre er utarmert (Tysnes et al, 2018, s. 124). Det vil si at nysgjerrighet, interesse, engasjement, arbeidslyst og energi som er forbundet med jobben, forsvinner, samt jobbens meningsverdi går tapt. (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 304) Kaufmann & Kaufmann (2015, s. 49) beskriver stress som en tilstand hvor de kravene som stilles hos et individ, overgår individets mestringssevne til å håndtere disse kravene. Videre skriver de at arbeidsrelatert stress kan ha mange årsaker, men at psykososiale faktorer i arbeidsmiljøet står høyt på listen over kritiske årsaksforhold. Et høyt arbeidsrelatert stress kan være svært krevende, og i verstefall gi alvorlige helseplager i form av eksempelvis angstlidelser eller depresjon. (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 49) Stress kan deles inn i en positiv og en negativ side. Det negative stresset kan vise til en opplevelse av ubehag, uro, frykt og angst (Håkonsen, 2015, s. 234), men også til en trussel, hvor anstrengelser og belastninger blir oppfattet som overveldende og fører til svekket mestringssevne (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 302). I positiv forstand blir stress sett på som en mulighet, hvor oppmerksomhet, ytelse og motivasjon blir skjerpet. (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 301) Mens Håkonsen (2015, s. 234) viser til en opplevelse av motivasjon, tilfredshet og glede når han snakker om positivt stress.

## 2.5 Valg av teorigrunnlag

I forskning på psykososialt arbeidsmiljø blir ulike teorier og modeller benyttet. De vanligste er Conservation of Resources Theory, COR teorien til Hobfoll (Hobfoll & Vandembos, 1989) og jobbkrav-kontroll støtte modellen (Karasek, 1979), men i senere tid har det kommet mer fokus på Job Demands – Resources modellen (JD-R modellen) (Demerouti, Bakker,

Nachreiner & Schaufeli, 2001) og job crafting (Wrzesniewski & Dutton, 2001). Jobbkraft-kontroll-støtte modellen har lenge vært blant de mest brukte modellene innen psykososialt arbeidsmiljø. I 2001 kom JD-R modellen, som tar for seg sammenhengen mellom jobbkraft og jobbressurser.

I løpet av tre år på vernepleierstudiet har jeg lært mye om å ta i bruk de ressursene man har, ressursene du har kan også legge føringer for hvor stor kontroll du har, derfor har jeg valgt å fokusere på JD-R-modellen fremfor jobbkraft-kontroll-støtte modellen. Etter en sammenligning av disse teoriene, vurderte jeg at JD-R modellen sammen med Job crafting ville komme best til nytte sett i lys av problemstillingen min.

### *2.5.1 Job Demands-Resource Modellen*

Grunnleggende for JD-R modellen er at alle arbeidsmiljøkarakteristikker; fysiske, sosiale, psykologiske eller organisatoriske, kan kategoriseres inn i enten jobbkraft eller jobbressurser. Modellen blir basert på jobbkraft-kontroll-støtte modellen (Karasek, 1979) som teoretisk grunnlag. Jobbkraft i JD-R modellen blir referert til de sidene av jobben som krever vedvarende psykologisk, altså følelsesmessig og kognitiv innsats, fysiologisk innsats eller ferdigheter, og er på grunn av dette forbundet med ulike psykologiske og/eller fysiologiske kostnader. Et ugunstig miljø, høyt arbeidstrykk og følelsesmessige krevende samhandlinger med brukere er eksempler på dette. Jobbkraft i seg selv trenger ikke å være negativt, men kan bli til et hinder i arbeidet når de ansatte ikke har mulighet eller evner til å imøtekomme jobbkraftene. Jobbressurser refereres til de sidene ved arbeidet som enten 1) er funksjonelle for å nå arbeidsmål, 2) reduserer jobbkraft og de etterfølgende fysiologiske og psykologiske kostnader og/eller 3) stimulerer til personlig vekst, utvikling og læring. (Bakker & Demerouti, 2007, s. 312).

Bakker og Demerouti (2007, s. 313) skriver at jobbkraft og jobbressurser kan føre til to ulike prosesser. I den helsereduserende prosessen hvor ansatte i møte med vedvarende høye jobbkraft kan bli tappet for fysiske og psykiske ressurser, og som videre øker faren for utbrenthet og andre helseproblemer. Mens de i møte med jobbressurser, som for eksempel autonomi og feedback, kan dette være med på å skape økt motivasjon – derav en motiverende prosess. Tidligere forskning viser at jobbressurser stimulerer til økt jobbengasjement og personlig vekst blant ansatte (Schaufeli & Bakker, 2004), i tillegg kan de fungere som en «brems» på vei mot stress og utbrenthet når kravene er høye (Bakker, Demerouti & Euwema,

2005). Jobbengasjementet ser ut til å fungere som en energisk ressurs som hjelper helsepersonell til å mobilisere nye arbeidsressurser (Bakker, 2017).

### 2.5.2 *Job Crafting*

Selv om arbeidsgiver har en viktig innvirkning på de ansatte sitt engasjement og jobbpresentasjon, er det tydelig at ledere ikke alltid er tilgjengelige for å gi støtte, veiledning og tilbakemelding til sine ansatte (Breevaart, Bakker, Hetland, Demerouti, Olsen & Espevik, 2013). Dette innebærer at de ansatte også trenger selvledelse (Wrzesniewski & Dutton, 2001). For å kunne balansere jobbressurser og jobbkraav i forhold til sine egne behov og evner, blir endringene som de ansatte gjør for å oppnå dette, definert som job crafting (Tims, Bakker & Derks, 2012, s. 174). Mennesker som jobber i samme stilling kan crafte arbeidet ulikt, og hvorvidt job craftingen de foretar seg er bra eller dårlig, avhenger av situasjonen (Wrzesniewski & Dutton, 2001, s. 180). Wrzesniewski og Dutton definerer job crafting som de kognitive og fysiske endringene som ansatte gjør i relasjonen til oppgavene deres og relasjonelle begrensinger/grenser ved jobben (Wrzesniewski & Dutton, 2001, s. 179). I den betydning at de ikke endrer arbeidet som helhet, men mer om å forme eller endre noen aspekter av arbeidet innenfor den konkrete jobbeskrivelsen de har fått tildelt (Berg, Dutton & Wrzesniewski, 2008, s. 1).

Job crafting kan skje på tre forskjellige måter. Den første handler om at de ansatte endrer sider ved jobben som er relatert til arbeidsoppgavene, som kan rette seg til blant annet mengden arbeidsoppgaver og innholdet i disse oppgavene. Den andre går ut på at de endrer de aspektene som påvirker relasjonene man har på jobben, for eksempel hvor mye kontakt de har med brukere og kollegaer, samt kvaliteten på disse relasjonene. Tanken bak disse endringene er at de ansatte vil skape et arbeidsmiljø som er mer i tråd med deres egne preferanser. Tredje og siste form for job crafting handler om kognitiv crafting, hvor de ansatte endrer måten de oppfatter ulike sider ved jobben. For eksempel å gå fra å synes at jobben er kjedelig, til å synes at den er viktig. Arbeidsoppgaven i seg selv er ikke endret, men den ansatte opplever og vurderer den som mer positiv. (Wrzesniewski & Dutton, 2001, s. 185) Wrzesniewski & Dutton (2001) skriver at denne handlingen øker hvor meningsfull jobben oppleves for de ansatte, og hvorvidt de klarer å identifisere seg med jobben. I tillegg foreslår forfatterne at behovet de ansatte har til å ha et positivt selvbilde, kontroll over jobben og sosial kontakt med andre motiverer til job crafting. (Wrzesniewski & Dutton, 2001, s. 181)

Sett i lys av JD-R modellen har Petrou, Demerouti, Peeters, Schaufeli og Hetland (2012, s. 1122) identifisert tre uavhengige dimensjoner av job crafting. Ifølge forfatterne kan de ansatte crafte jobben gjennom å a) søke ressurser, b) søke utfordringer og c) redusere krav.

Eksempler på å søke jobberesurser kan være å øke graden av autonomi, be om råd fra kollegaer/leder eller be om tilbakemeldinger, og dette kan fungere som en måte å mestre arbeidskrav på, fullføre arbeidsoppgaver eller for å nå mål. Gjennom å søke utfordrende jobbkrav kan de ansatte be om mer ansvar eller søke nye utfordrende arbeidsoppgaver.

Csikszentmihalyi og Nakamura (1989) har en påstand om at når de ansatte engasjerer seg i oppgaver som gir mulighet for utvikling, søker de også utfordringer for å kunne holde motivasjonen gående og for å unngå kjedsomhet. Ved at de ansatte reduserer arbeidskrav kan det knyttes til å minske det mentale, emosjonelle eller fysisk krevende sidene ved arbeidet, slik som å for eksempel redusere høy arbeidsmengde. (Petrou et al. 2012)

### 3.0 LITTERATURSTUDIE SOM METODE

For å få svar på spørsmål og kunnskap brukes forskningsmetode som verktøy eller fremgangsmåte (Nordlund, Thronsen & Linde, 2013, s. 58). Med hensyn til at ulike institusjoner innen pleie- og omsorgstjenestene har ulikt arbeidsmiljø (Djupvik & Eikås, 2016) er litteraturstudie valgt som metode. Dette er for å kunne svare på problemstillingen uten at svarene blir begrenset til et enkelt arbeidsmiljø som jeg gjerne hadde fått ved en kvalitativ metode som intervju. I litteraturstudie blir det brukt fagkunnskap, teori og forskning som allerede eksisterer (Dalland, 2017, s. 207), noe som vil hjelpe meg med å avdekke et større område og få en bredere forståelse enn jeg hadde klart på egenhånd ved for eksempel en metode ved intervju. Å bruke allerede eksisterende litteratur er også en ulempe, da man ikke får datamaterialer etter egne premisser (Dalland, 2017). For å ta høyde for bredden er det brukt forskning fra kvantitative metoder med oversiktsmaterialer og kvalitativ metode som går mer i dybden med ansattes opplevelser.

#### 3.1 Database, søkeord, søketeknikker og kriterier

Databasene jeg har brukt er Oria og CINAHL. Oria er brukt da den er den databasen jeg har lært å bruke gjennom studiet og den samler forskningsartikler, fagartikler og bøker med mer fra norske fag- og forskningsbibliotek, samt en mengde elektroniske materialer fra andre åpne kilder. Bakgrunn for valg av CINAHL som database er for at den henter treff fra Helsebiblioteket og jeg vil lære meg å bruke den, da den også er tilgjengelig når jeg er ferdig utdannet.



For å kunne finne gode svar på problemstillingen, er det vesentlig at jeg finner gode forskningsartikler som igjen er avhengig av at jeg finner riktige søkeord og kriterier. Det er tidligere påpekt at arbeidsmiljø er et vidt begrep og inneholder mange ulike faktorer, så forskning innen arbeidsmiljø generelt er stort både nasjonalt og internasjonalt. Viktige nøkkelbegrep i problemstillingen er som sagt velvære, arbeidsmiljø og pleie- og omsorgstjenester. Disse ordene har jeg brukt som utgangspunkt og satt opp i et PICO-skjema (Vedlegg 1). Her er det forsøkt å finne ord som kan bety det samme både på norsk og på engelsk. I søkeprosessen er begrepene i PICO-skjemaet kombinert på ulike måter og sammen med forskjellige søketeknikker som AND, OR, «» og \*. Ellers er det også brukt andre begreper som er sentrale i teoridelen, slik som job crafting og JD-R modellen. Til tross for et stort forskningsfelt, ble treffene og utvalg av artikler betydelig mindre etter hvert som søket ble avgrenset med mine kriterier. Søkehistorikken for de utvalgte artiklene for oppgaven er ført opp i eget skjema (Vedlegg 2). Underveis i utvelgelsen av artikler, ble referanselistene også undersøkt, hvor en av kildene mine er hentet fra. Dette blir også kalt for snøballmetoden.

I søkeprosessen etter å finne relevant forskning er det nyttet inkluderings- og ekskluderingskriterier. Tidsspennet 2009-2019 er nyttet for å utelukke utdatert forskning. Siden det kan være stor variasjon i kultur og arbeidsforhold fra land til land, er kildene forsøkt begrenset til land med lignende kultur og organisering av arbeidslivet som i Norge. De må være på et språk jeg forstår, som norsk, svensk, dansk eller engelsk. I tillegg til disse kriteriene må artiklenes tema og funn også være overførbare for å kunne svare på problemstillingen i denne oppgaven. Studier fra sykehus er ekskludert, med bakgrunn i at oppgaven tar for seg arenaer som vernepleierne oftest befinner seg i, som vil være i brukernes eget hjem.

### 3.2 Utvelgelse av kilder og kildekritikk

Etter flere ulike søk er titlene, abstraktet og deretter selve kilden vurdert. Men artiklene kan ikke brukes ukritisk, derfor er de vurdert etter IMRAD-strukturen (innledning, metode, resultat og diskusjon), validitet og reliabilitet. Validitet handler om hvorvidt funnene er gyldig og overførbare for å kunne svare på mitt spørsmål, mens reliabilitet sier noe om hvor pålitelig funnene er (Dalland, 2017). For å gjøre denne prosessen enklest mulig har jeg etter beste evne forsøkt å vurdere kildene opp mot sjekklister hentet fra Håndbok for Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fra 2011 (Vedlegg 3), da spesielt sjekklister for tverrsnittstudier og kvalitative studier som har vært gjeldene for mine utvalgte kilder. Etter mine forutsetninger og vurderinger er fem kilder med høy/middels kvalitet valgt ut for å



besvare problemstillingen: tre fagfelleverderte forskningsartikler, en rapport og en masteroppgave.

At artiklene er fagfelleverderte betyr at de er kvalitetssikret av to eller flere anonyme eksperter innenfor fagfeltet før publisering (Dalland, 2017). Det er lite forskning som dreier seg primært om arbeidsrelatert velvære innen pleie- og omsorgstjenester, derfor er bare relevante funn i kildene presentert i resultatdelen. Et eksempel for å forklare nærmere er blant annet rapporten fra Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA), med Gautun, Øien og Bratt som i 2016 undersøkte hvilke konsekvenser mangel på sykepleiere har for kvaliteten på tjenestene og arbeidsmiljøet for de ansatte. Her er bare deler av rapportens funn presentert, basert på hva som var relevant og overførbart for å besvare denne oppgavens problemstilling.

Masteroppgaven til Frøystein (2011) har funn som sier noe om jobbengasjement, jobbressurser, jobbkrav og arbeidsforhold i pleie- og omsorgstjenestene, og er dermed relevant for å kunne svare på problemstillingen i denne oppgaven. En svakhet ved å bruke masteroppgave er at det ikke stilles like strenge krav som ved fagfelleverderte artikler, samt er en begrensning ved masteroppgaven at den kun hadde en svarprosent på cirka 20,2.

Det at pleie- og omsorgstjenestene inneholder flere yrkesgrupper, slik som sykepleiere, hjelpepleiere og vernepleiere, har gjort det utfordrende i utvelgelsesprosessen av artikler. Dette vises igjen i studien til Pelisser, Vohito, Sellier, Agard, Fontana og Charbotel (2015) som skiller mellom renholdere, assistenter og sykepleiere. Studien studerte de ansattes oppfatning av arbeidsoppgaver og arbeidsforhold, og hadde som hensikten å utforske potensielle risikofaktorer for arbeidsrelatert stress. Funnene i studien kan bidra til å besvare spørsmålet for min oppgave. I denne oppgaven er funnene fra studien om renholdere ekskludert, og det blir sett på funnene fra de andre pleie- og omsorgsyrkene som samlet.

Forskningsartikkelen til Daly, Banerjee, P. Armstrong, H. Armstrong, og Szebehely (2011) tar for seg hvordan ansatte i pleie- og omsorgstjenester opplevde ulike arbeidsforhold, og er med den grunn presentert i resultatdelen for å kunne besvare problemstillingen min. En mulig svakhet er at studien er utført i Canada, og der gjelder andre arbeidsforhold enn i Norge. Men det er noen arbeidsforhold som blir tatt opp i studien som også kan være overførbare til de norske, og dermed også gyldig for denne oppgaven. Artikkelen har beskrivende arbeidsforhold som ikke er helt like de norske, men jeg har allikevel tatt med funn fra artikkelen som antas å være overførbare til norske arbeidsforhold.

Det blir benyttet både primær- og sekundærkilder i oppgaven. Ulempen med bruk av sekundærkilder er at den opprinnelige teksten allerede er tolket og deretter presentert av andre før meg. Dermed kan tekstens opprinnelige mening ha endret seg noe (Dalland, 2017). Det kan også ha oppstått mistolkninger i oversettingen fra engelsk til norsk.

### 3.3 Resultat

Det kan by på problemer å sammenfatte funn fra flere studier som bruker for eksempel tverrsnittstudier eller kvalitative undersøkelser når de skal presenteres som resultat (Støren, 2013, s. 44). Da nesten alle kildene mine benytter slike metoder, vil kildene mine derfor bli kort presentert med deres forfatter(e), formål/hensikt, metode og relevante funn.

#### 3.3.1 Presentasjon av kilde 1

Forskningsartikkel:

Ingstad, K. (2010). *Arbeidsforhold ved norske sykehjem – idealer og realiteter*

Formålet var å finne ut av hvordan New Public Management (NPM) påvirker arbeidsforholdene ved norske sykehjem, og hvordan dette mestres av sykepleiere i slutten av yrkeskarrieren. NPM beskrives i artikkelen som en reform som har mål å effektivisere tjenestene og spare ressurser for å forbedre tjenestene. Yrkesetiske retningslinjer for sykepleiere beskriver rollen som profesjonell yrkesutøver, og dette idealet kan det være utfordrende å fylle når stadige omstillinger og effektiviseringer krever at de ansatte skal få mer helse ut av hver krone. Ingstad har gjennomført kvalitative forskningsintervjuer som metode med 22 kvinnelige sykepleiere i aldergruppen 56 år eller eldre.

Funnene viser til at sykepleierne sier de har en hektisk arbeidshverdag med mange oppgaver, og at det ikke er rom for å ivareta brukerne utover deres grunnleggende behov. Studien viser funn om lite tilstedeværende ledelse, noe som oppleves problematisk for sykepleierne da de ikke følte de ble sett eller verdsatt for innsatsen sin. Et annet funn er at de opplever flere nye arbeidsoppgaver, som kan være positivt for motivasjon og følelse av verdsatt kompetanse.

Problemet er at de på samme tid ikke får mer til å gjøre oppgavene. I møte med disse utfordringene bruker sykepleierne to mestringsstrategier. Med idealene som rettesnor dropper sykepleierne matpausen og arbeider over gitt arbeidstid, uten å få dette kompensert. På denne måten rekker de over flere arbeidsoppgaver og møter mer brukernes behov. Med realitetene som rettesnor fokuserer sykepleierne på å gjøre det beste ut av de ressursene de har. For å lettere oppleve mestring justerer de forventningene til sitt eget arbeid, slik de kan stemme

overens med rammebetingelsene. Så lenge de har gjort det de kan med det de har, er det ikke mer de kan gjøre og de slipper dårlig samvittighet.

### 3.3.2 Presentasjon av kilde 2

Forskningsartikkel:

Pelisser, Vohito, Fort, Sellier, Agard, Fontana og Charbotel (2015). *Risk factors for work-related stress and subjective hardship in health-care staff in nursing homes for the elderly: A cross-sectional study*

Gjennom å studere de ansattes oppfatning av arbeidsoppgaver og arbeidsforhold, var hensikten å utforske potensielle risikofaktorer for arbeidsrelatert stress. Forfatterne bruker en tverrsnittstudie blant 2649 ansatte (706 renholdere, 1565 assistenter og 378 sykepleiere) i 105 sykehjem i Nederland. Studien benyttet spørreskjema som metode.

Cirka 76% av pleie- og omsorgsarbeiderne svarte at de opplevde trusler, mens 55,9% vold. Uavhengig av yrkesgruppene var 82,7% av respondentene fornøyd med relasjonen til sine kollegaer, og 71,2% sa seg fornøyd med ledelsen. Rundt 1/3 opplevde vanskeligheter knyttet til død blant brukerne. De to førstnevnte faktorene var noe forfatterne gjennom drøfting mente kunne føre til stress, og de to sistnevnte kunne forebygge det.

### 3.3.3 Presentasjon av kilde 3

Forskningsartikkel:

Daly, Banerjee, P. Armstrong, H. Armstrong og Szebehely (2011). *Lifting the 'Violence Veil': Examining Working Conditions in Long-term Care Facilities Using Iterative Mixed Methods*

Forfatterne brukte en blandet metode med hjelp av undersøkelsesdata fra tidligere studier gjort med ansatte i Canada (n=948), Ontario (n=917) og Skandinaviske (n=1625). Samt ni kvalitative fokusgruppeintervju fordelt med tre til åtte deltakere per gruppe, med formål om å utvide og triangulere (kombinere flere perspektiver på) undersøkelsesdataene. Hensikten med studien var å forstå hvordan arbeidstakere i langtids omsorgsfasiliteter opplevde ulike arbeidsforhold, deriblant tidspress, omfang av arbeidsoppgaver, vold og uønskede seksuelle kommentarer.

Funnene i studien viste at gjennomsnittlig 30% av norske ansatte opplevde ukentlig at det var underbemanning, samt høyt antall brukere (for Skandinavia, ca. 7 brukere) per arbeidstaker førte til at det ikke var tid til å ta seg tilstrekkelig av hver bruker. Cirka 1/3 av skandinaviske ansatte rapporterte å ha for mye å gjøre alt eller mesteparten av tiden. Studien rapporterer

også at de opplevde å være ofte utbrent. Vold og uønskede seksuelle kommentarer fra brukere viste seg å være hyppig utbredt blant de ansatte. Studien viser at de ansatte har en tendens til å normalisere disse handlingene, hvor de tillegger handlingene meninger som at det er en del av jobben, brukerne kan ikke noe for det og så videre. Dette gjør at slike handlinger ofte blir underrapportert.

#### 3.3.4 Presentasjon av kilde 4

NOVA Rapport:

Gautun, Øien og Bratt. (2016) *Underbemanning er selvforsterkende: konsekvenser av mangel på sykepleiere i hjemmesykepleien og sykehjem*

Velferdsforskningsinstituttet NOVA har formål om å drive forskning og utviklingsarbeid som kan gi økte kunnskaper om sosiale forhold og endringsprosesser. Et av hovedformålene var å finne forhold som kunne ha betydning for rekruttering av sykepleiere til sykehjem og hjemmesykepleien, samt hva som gjør at de ønsker å bli i jobben. Det er i rapporten undersøkt hvorvidt mangel på sykepleiere i disse to institusjonene påvirket kvaliteten på tjenestene og arbeidsmiljøet blant de ansatte. Gautun, Øien og Bratt har gjennomført en landsomfattende undersøkelse ved hjelp av spørreskjema med totalt 4945 sykepleiere ansatt ved sykehjem eller i hjemmesykepleien.

Rapporten viser at over halvparten (54%) opplever ukentlig eller daglig at kravet om faglig forsvarlighet ikke kan møtes på grunn av for lite tid til den enkelte bruker. 15% sa seg *uenig* i at trivselen er høy, 62% er *uenig* at psykisk arbeidsbelastning er lav. 83% sa seg *enig* i at tidspresset er stort og 40% sa at ledelsen er lite tilgjengelig. Over halvparten (58%) av dem ønsket, eller vurderte, å bytte jobb, av disse ville 1/3 bytte til noe annet enn yrker med samme tjenester. Som årsak til hvorfor de ville slutte oppga 82% stor arbeidsbelastning, 77% at tidspresset er for stort til at de ikke får gitt brukerne det de trenger, 53% på grunn av dårlig ledelse og 60% fordi de mener de jobber for mye alene. 42% ønsker å fortsette i jobben sin, der årsakene som ble nevnt var følelsen av å være til nytte av svært stor eller stor betydning hos 97%, varierte og spennende arbeidsoppgaver (89%) og meningsfull jobb (86%).

#### 3.3.5 Presentasjon av kilde 5

Masteroppgave:

Frøystein, H. K. (2015). *Sammenheng mellom jobbkrav/jobbressurser og jobbengasjement og helse hos sykepleiere ansatt på sykehjem.*

Hensikten var å kartlegge og beskrive kjennetegn ved engasjerte sykepleiere ansatt på sykehjem. Frøystein brukte kvantitativ tverrsnittstudie basert på en spørreundersøkelse som ble sendt til ulike sykehjem i Oslo Kommune, hvor 81 sykepleiere svarte.

Funnene i studien hennes viser at jobbressurser som korrelerer positivt med jobbengasjement er jobbmening, støtte, autonomi, selvstendighet, anerkjennelse, kompetanseutvikling, samarbeid, fellesskap, tilknytning og pålitelighet. Redusert følelse av autonomi, selvstendighet, anerkjennelse, samarbeid og tilknytning kan gi redusert helse. Hindrende jobbkraav har negativ påvirkning på jobbengasjement, og blir forklart som rollekonflikter og tidspress. 44% av deltakerne opplevde at helsen ble negativt påvirket gjennom jobben, hvor tidspress og rollekonflikter er viktige årsaksfaktorer. Studien viser at helse påvirkes negativ av jobbkraav. Funnen viser at når jobbkraav øker (tidspress), vil det bli en ubalanse mellom innsats og belønning, da de ansatte må forholde seg til de økte kravene og samtidig opprettholde prestasjonsnivået. Over lenger tid vil dette kunne påvirke de ansattes energinivå og muligens dårligere helse.

## 4.0 DRØFTING

Problemstillingen er: «Hvilke sammenhenger kan det sees mellom det psykososiale arbeidsmiljøet og opplevd trivsel og velvære hos ansatte i pleie- og omsorgstjenestene?». I lys av JD-R modellen og teori om job crafting skal problemstillingen besvares ved hjelp av noen av arbeidsmiljøfaktorer som er vist å være utbredt blant pleie- og omsorgstjenestene: tidspress, mange arbeidsoppgaver, innsats-belønning-ubalanse, utilgjengelig leder, vold, trusler og uønskede seksuelle kommentarer.

### 4.1 Tidspress og arbeidsmengde

I pleie- og omsorgstjenestene har de ansatte i omfattende grad ansvar for brukernes helse og velvære (Gjerberg & Amble, 2009). I studien til Ingstad (2010) kom det fram at mange av informantene ikke føler de får dekket brukernes behov utover de mest grunnleggende. De mest grunnleggende behovene kan rettes mot de fysiske, i form av mat, drikke, toalettbesøk, hygiene og søvn. Men hver bruker er jo et eget menneske med andre individuelle behov som handler om mer enn dette. Eksempler kan være den ekstra lille praten eller aktiviteter av betydning for den enkelte, som å gå en tur ut, spille spill eller lignende. Det handler altså om å se den enkelte og vise dem verdighet og at de betyr noe, noe som er en vel så viktig oppgave som å dekke de grunnleggende behovene. På den ene siden kreves det av de ansatte å ivareta alle behovene til brukerne, mens det på den andre siden kreves at de skal gjøre dette mest

mulig effektivt for å kunne fullføre andre oppgaver også. Dette kan forklares som en rollekonflikt, noe som er motstridende arbeidskrav i jobben (Tysnes, et al, 2018). Et gjennomgående funn som går igjen i tre av kildene er at de ikke får tid til å ta seg tilstrekkelig av hver bruker (Daly et al, 2011; Gautun, Øyen & Bratt, 2016; Ingstad, 2010), hvor 54% av de 4945 sykepleierne fra rapporten til NOVA (Gautun, Øien & Bratt, 2016) opplever dette. Informantene i studien til Ingstad (2010) forteller også at dette fører til at de får dårlig samvittighet. Skogstad (2011) snakker om tre typer arbeidsrelaterte forhold som kan knyttes til det psykososiale arbeidsmiljøet, hvor det ene omhandler blant annet emosjonelle prosesser som kan prege oppfatningene til den ansatte. Dårlig samvittighet kan kobles til de emosjonelle prosessene og dermed også til emosjonelt arbeid og emosjonelle belastninger hvor den enkelte må forholde seg til følelser som for eksempel fortvilelse (NOA, u.å). Å stadig ikke ha mulighet til å ta seg tilstrekkelig av hver bruker kan også føre til fortvilelse. Vi alle har vel følt på fortvilelse og dårlig samvittighet og kan derfor skrive under på at det er en følelse av ubehag. Det kan derfor være naturlig for mange å etterstrebe en følelse av behag, altså å fjerne denne dårlige samvittigheten. Med dette kan det sies at det å ikke kunne ta seg tilstrekkelig av den enkelte bruker, krever en vedvarende innsats for å redusere den psykologiske kostnaden (ubehag), og dermed går under jobbkrav i JD-R modellen. Dette kan også støttes ved at omkring 50 prosent av ansatte i pleie- og omsorgstjenestene opplever emosjonelle krav (Tysnes et al, 2018).

Tidspress (Gautun, Øien & Bratt, 2016), hektisk arbeid (Ingstad, 2010) eller å ha for mye å gjøre meste parten av tiden (Daly et al, 2011) kommer frem i resultatet som en del av arbeidshverdagen, hvor hele 83% av de ansatte i studien til Ingstad (2010) sa seg enig i at tidspresset er stort. Men hva er det som gjør at tidspresset er så stort? Studien til Daly et al. (2011) viser til at de skandinaviske ansatte i gjennomsnitt har ansvar for cirka syv brukere i løpet av en vakt, og at 30% av norske ansatte rapporterte at de ukentlig opplevde underbemanning. Denne underbemanningen kan støttes med resultat fra rapporten til Statens Arbeidsmiljø (Tysnes et al, 2018) som viser til at pleie- og omsorgstjenestene har et sykefravær på hele 11,70 prosent. Det kan tenkes at dersom lederen ikke får erstattet den syke så vil det kunne medføre underbemanning. I utgangspunktet har de ansatte mye å gjøre med ansvar for syv individuelle brukere med ulike behov, men så er en ansatt syk en dag, og den bortestående sine arbeidsoppgaver blir fordelt på de andre. Man kan ikke la være å hjelpe brukerne som den syke skulle hatt ansvar for. Derfor vil dette kunne føre til høyere grad av arbeidsoppgaver for den enkelte.

Tidspress og stor arbeidsmengde kan ifølge JD-R modellen føre til to prosesser, en helsereduserende prosess eller en motiverende prosess (Bakker & Demerouti, 2007). Gautun, Øien og Bratt (2016) fant i sin studie at hele 58% ønsket, eller var usikre, på å bytte jobb. Hvor høy arbeidsbelastning (82%) og høyt tidspress som gjorde at de ikke fikk gi brukerne det de trenger (77%) var hovedårsakene. Studien til Daly et al. (2011) rapporterte at de ansatte ofte opplevde å være utbrent – noe som kan ses i sammenheng med høy rollekonflikt som kan komme av det høye tidspresset og arbeidsmengden. Rollekonflikt kan også ses i sammenheng med utbrenthet (Tysnes et al. 2018), og kan forklares av ubalansen som kommer mellom oppgaver og ressurser (Arbeidstilsynet, 2006). Av de som ønsket å bli værende i jobben sin i studien til Gautun, Øien og Bratt utgjorde 89% at det var varierte og spennende arbeidsoppgaver. Informantene i studien til Ingstad (2010) rapporterte at de opplevde at det å få flere nye arbeidsoppgaver kunne virke positivt for motivasjon og følelse av at kompetansen deres ble verdsatt. Flere og nye arbeidsoppgaver betyr også mer arbeidsmengde.

Det kan sies at vi nå har to sider av samme sak, jobbkrav og jobbressurser. I studien til Gautun, Øien og Bratt (2016) finner vi at noen av de ansatte ønsker eller er usikker på å slutte i jobben, dette var på grunn av tidspress og høy arbeidsbelastning. Samtidig sier informantene til Daly et al. (2011) at de blir utbrent over lenger tid fordi det blir for mye. På den andre siden viser studien til Gautun, Øien og Bratt (2016) ansatte som ønsker å bli værende i jobben fordi det er varierte og spennende arbeidsoppgaver, samtidig viser studien til Ingstad (2010) at ansatte snakker om motivasjon og opplevd verdsatt kompetanse ved tildeling av flere arbeidsoppgaver.

Utbrenthet er en stressreaksjon på arbeid med ugunstige psykososiale faktorer over lenger tid (Tysnes et al, 2018). Utbrenthet blir nevnt som en del av den første siden, sammen med ønsket eller usikkerhet om å forlate jobben. Med utgangspunkt i Midsundstad (2013) sin definisjon på mestring kan det sies at det handler om menneskers evne til å imøtekomme ulike situasjoner. Dette fører oss videre til positivt og negativt stress. Det kan tolkes som at den første siden opplever en del negativt stress i form av for mange arbeidsoppgaver, tidspress og manglende mulighet til å håndtere dette, dermed redusert mestring – og til slutt utbrenthet. Etter JD-R modellen kan det negative stresset fungere som et hindrende jobbkrav. Videre kan det kobles til den helsereduserende siden i JD-R modellen, hvor ansatte i møte med vedvarende jobbkrav blir tappet for fysiske og psykiske ressurser, og blir dermed utbrent (Bakker & Demerouti, 2007). Dette er noe som også støttes i studien til Frøystein (2015), hvor hindrende jobbkrav har negativ påvirkning på jobbengasjement – jobbengasjement

regnes tross alt å være motpolen til utbrenthet (Tysnes et al, 2018). Mens de ansatte på den andre siden snakker om varierte og spennende arbeidsoppgaver, motivasjon og opplevd verdsatt kompetanse. Så hvorfor opplever ikke denne siden likt som den andre? Her er kanskje de ansattes mulighet til å håndtere stress høyere enn på den andre siden, slik at det oppfattes som positivt stress. Positivt stress kan vises til en opplevelse av motivasjon, tilfredshet og glede (Håkonsen, 2015). Vi kan si at de ansatte på denne siden crafter jobben gjennom å redusere jobbkravene, som for de ansatte på den andre siden oppleves som belastende, og fokuserer dermed mer på jobbressurser. Jobbressurser er knyttet til jobbengasjement (Kaufmann & Kaufmann, 2015), noe som også støttes i studien til Frøystein (2015). Ifølge Bakker (2017) ser det ut som at jobbengasjement fungerer som en energisk ressurs som hjelper de ansatte til å skaffe nye jobbressurser. Tatt dette som betraktning, kan det sies at de ansatte på denne siden opplever mestring, engasjement og mer energi og dermed mer velvære og trivsel enn de ansatte på den andre siden. Det kan med dette forklares at disse ansatte er i den motiverende prosessen av JD-R modellen. Ved å oppleve positivt stress i møte med jobbkravene kan de oppleve mer mestring og dermed oppleve å ha flere jobbressurser. Slik kan de altså få mer energi og på denne måten være i stand til å hente inn flere fysiske og psykiske ressurser. Opplevelse av verdsatt kompetanse og motivasjon kan refereres til den indre, positive drivkraften som Kaufmann og Kaufmann (2015) omtaler som arbeidsglede og jobbengasjement. Med dette kan det antas at de ansatte på siden i den motiverende prosessen i JD-R modellen opplever mer arbeidsrelatert velvære og trivsel enn de ansatte på den andre siden som antas å være den helsereduserende siden. Forskjellen mellom de to sidene kan med andre ord tenkes i noen grad å forklares ved hjelp av den enkeltes mulighet til å mestre jobbkrav, altså å kunne crafter jobben til det bedre. Som det nevnes i rapporten til Statens Arbeidsmiljø (Tysnes et al, 2018): egenskapene hos en person har betydning for hvordan arbeidsforhold blir tolket, opplevd og mestret. Men det er også viktig å påpeke at andre faktorer kan ha en avgjørende rolle for hvordan arbeidskrav oppleves og imøtekommes. Gjennom job crafting og JD-R modellen er det her forklart hvordan samme mengde og type arbeidsoppgaver kan håndteres ulikt fra person til person gjennom positivt og negativt stress. Det er samtidig viktig å ikke legge alt ansvaret over på den enkelte ansatte, men også se på organisatoriske forhold og ulike rammer som kan gjøre det fysisk umulig å overkomme jobbkravene. Kildene mine har for eksempel ikke beskrevet hvor stort omfang av arbeidsoppgaver de enkelte har hatt, noe som også kan påvirke svaret. Det er selvfølgelig begrenset hvor mye et individ klarer å gjøre i løpet av en gitt tid, uavhengig av dets evne til å håndtere store mengder jobbkrav.



Studien til Ingstad (2010) viser til to mestringsstrategier mot jobbkravene tidspress og arbeidsbelastning. Disse mestringsstrategiene kan ses på som to ulike måter de ansatte driver med job crafting for å håndtere jobbkravene og øke jobbressursene. For de ansatte som dropper matpausene sine og jobber overtid for å rekke over mer, kan job crafting føre til at de ansatte blir utbrent. Dette kan begrunnes med bakgrunn for studien til Daly et al. (2011), hvor de ansatte opplevde å bli utbrent ved arbeid over lenger tid fordi det blir for mye. Dette eksempelet samsvarer med det Wrzesniewski og Dutton (2001, s. 180) sier om at job craftingen den enkelte foretar seg, er avhengig av situasjonen, for om den blir bra eller dårlig.

#### 4.2 Innsats-belønning-ubalanse og utilgjengelig leder

Frøystein (2015) viser til at når jobbkravene øker, som for eksempel tidspress, vil det samtidig komme en ubalanse mellom den ansattes innsats og belønning. Dette i form av at de på samme tid må opprettholde prestasjonsnivået i takt med økte jobbkraav. Slike forhold vil over lenger tid kunne påvirke energinivået til de ansatte og muligens redusere helsen (Frøystein, 2015). God helse er ofte forbundet med trivsel (Fugelli & Ingstad, 2001), og det kan med dette være grunn til å tenkes at trivsel og velværet svekkes i takt med helsen.

Hele 20% av de ansatte i pleie- og omsorgstjenestene opplever innsats-belønning-ubalanse (Tysnes et al, 2018). Jobbkraav krever psykologisk og fysiologisk innsats eller ferdigheter og kommer med ulike kostnader på kjøpet (Bakker & Demerouti, 2007). Disse kostnadene kan tenkes til å være tapping av energi og å være sliten eller utmattet. Å utføre mange arbeidsoppgaver og ikke få belønning i form av tilbakemeldinger eller lignende på det man gjør, kan virke demotiverende og til slutt kunne gå ut over mestringsfølelsen. I rapporten til Gautun, Øien og Bratt (2016) oppgir 40% at ledelsen er lite tilgjengelig, og det samme gjør studien til Ingstad (2010) som viser til at ledelsen er lite tilgjengelig, noe de ansatte opplevde som problematisk da de ikke følte seg sett og verdsatt for innsatsen sin. Med dette kan det forstås at det som i utgangspunktet oppleves som jobbkraav, kan bli til mer belastende jobbkraav uten noen form for belønning.

Av de 2868 av 4945 ansatte som ønsket eller var usikre på å slutte i jobben i studien til Gautun, Øien og Bratt (2016), oppgav over halvparten (53%) at dårlig ledelse var årsaken, mens ansatte i studien til Pelisser et al. (2015) oppgav 71,2% av 1934 ansatte (renholdere ekskludert) at de var fornøyd med ledelsen. En av grunnene til denne forskjellen mellom disse kan forklares med for eksempel spørsmålene i spørreskjemaene som studiene har benyttet. Spørsmålene før og etter kan ha vært førende for hvordan informantene tolket spørsmålene

om ledelse. Det kan tenkes at egenskaper og atferd hos lederen også kan være blant årsakene. Andre årsaker kan i tillegg skyldes lederens organisatoriske rammer og ressurser som han eller hun har å forholde seg til, som for eksempel hvor mange ansatte og brukere de har ansvar for og så videre. Det vil igjen legge rammer for hvor mye lederen har mulighet til å gjøre for sine ansatte. Årsaken kan også ligge på at studiene er utført i ulike kontekster. For å forklare forskjellen gjennom denne oppgavens hovedvekt, kan det tolkes gjennom de ansattes mulighet til å drive med job crafting. Lederen har hovedansvaret for å ivareta arbeidsmiljøet til den ansatte (Arbeidsmiljøloven, 2005, §2-1), og når ledelsen ikke alltid kan være tilgjengelig (Breevaart et al, 2013) kan den ansatte drive job crafting gjennom å søke ressurser, søke utfordringer og redusere jobbkraav (Petrou et al. 2012). Dette kan de gjøre gjennom å selv aktivt etterspørre mer ansvar, tilbakemeldinger og/eller råd (Petrou et al, 2012) for så å øke autonomi, selvbildet og kontroll over jobben (Wrzesniewski & Dutton, 2001). På denne måten skaper de endringer som står i tråd med hvordan de selv ønsker å ha arbeidsmiljøet sitt (Wrzesniewski & Dutton, 2001). Det vil med andre ord antas at de som er misfornøyd med ledelsen kan ha en forventning om at lederen skal komme til dem, og legger dermed mye ansvar og skyld på lederen. Mens de som er fornøyd kan i større grad oppsøke lederen og tar mer ansvar selv. Lederen er den med størst påvirkningskraft på de ansatte, og positive sosiale relasjoner til lederen har vist å være knyttet til trivsel (Skogstad, 2011, s. 17). Over 1/3 av ansatte rapporterer å ha en leder som er lite tilgjengelig (Gautun, Øien & Bratt, 2016), og studiene viser forskjellige tall over hvor fornøyd de ansatte er med ledelsen. Tilgjengeligheten til lederen kan påvirke relasjonen, og selv om lederen har hovedansvaret, kan den ansattes initiativ til job crafting, som beskrevet over, være med på å spille en avgjørende rolle i relasjonen.

#### 4.3 Vold, trusler og uønskede seksuelle kommentarer.

Negative sosiale relasjoner i jobbsammenheng innebærer blant annet vold, trusler og uønsket seksuell oppmerksomhet (Skogstad, 2011, s. 17). Dette er alle arbeidsmiljøfaktorer som ansatte i pleie- og omsorgstjenestene scorer høyest på blant alle yrkesgruppene (Tysnes et al, 2018). Dette støttes blant annet av studien til Pelisser et al. (2015) og Daly et al. (2011). Studien til Pelisser et al. (2015) viste også at 82,7% av de ansatte var fornøyd med relasjonen til sine kollegaer, og at dette var av betydning for forebygging av stress. I møte med en arbeidshverdag hvor risikoen for å møte på vold er stor, er også risikoen for å oppleve stress tilstede (Pelisser et al, 2015). Dermed kan det sies at dette er arbeidsforhold som går under jobbkraav. Å kunne støtte seg til sine kollegaer, spørre etter råd og reflektere sammen med

dem, kan i møte med en arbeidshverdag med slike jobbkraav være en måte å crafte jobben på. Dette kan være job crafting i form av å redusere jobbkraav, eller for å søke jobbressurser slik som dimensjonene av job crafting til Petrou et al. (2012) tilsier. Jeg har selv vært vitne til vold fra bruker rettet mot en annen ansatt, og det har da vært godt å kunne prate med andre kollegaer om situasjonen etterpå. En annen måte å imøtekomme denne typen jobbkraav blir forklart av Daly et al. (2011) hvor handlingene til brukerne blir tillagt en mening og dermed normalisert. Denne måten å håndtere motgang på er også noe som jeg kjenner igjen fra egen praksis. Et eksempel er drøye kommentarer jeg fikk fra en bruker med en spesiell type hjerneskaade, hvor jeg overså kommentarene siden jeg visste det var noe han ikke kunne styre selv. På denne måten har jeg gjort det samme som informantene i studien til Daly et al. (2011), ved å tillegge kommentaren fra brukeren en mening som gjorde at den ble mer akseptert enn den ellers ville vært fra en tilfeldig person på gaten. Dette kan forklares som kognitiv crafting, hvor man endrer måten man oppfatter jobben på og opplever den som mer positiv (Wrzeniewski & Dutton, 2001). Det kan med andre ord sies at ved å i større grad akseptere slik oppførsel fra brukerne, vil man samtidig også redusere graden av opplevd jobbkraav som kommer av vold, trusler og uønskede seksuelle kommentarer. Den ansatte kan dermed bruke mindre energi ved å oppleve jobbkraav, og kan i større grad opprettholde trivsel og velvære.

#### 4.4 Arbeidshverdag med flere jobbkraav, men også høy trivsel?

Vi har nå sett på ulike arbeidsforhold som legger føringer for en arbeidshverdag i pleie- og omsorgstjenestene med flere jobbkraav, og ulike utfall fra disse. Det er drøftet hvordan job crafting kan redusere de nevnte jobbkraavene og fokusere på jobbressurser. Til tross for denne måten å håndtere motgangen på, viser tallene fra studien til Gautun, Øien og Bratt (2016) at over halvparten ønsker eller vurderer å slutte. Det kan tolkes som at ønsket om å slutte er et tegn på at de ikke trives på arbeidsplassen for en eller annen grunn. Derfor stusser jeg litt på hvordan det kan ha seg at bare 15% av informantene i samme studie (Gautun, Øien & Bratt, 2016) sa seg *uenig* i at trivselen var høy, altså 85% som mener at trivselen er høy. Ifølge Gjerberg og Amble (2009) blir arbeid i pleie- og omsorgstjenestene opplevd som givende og meningsfylt, noe som støttes i rapporten til NOVA (Gautun, Øien & Bratt, 2016). Den viser at 97% av alle som ønsker å bli værende i jobben var på grunn av følelsen av å være til nytte og nesten 9/10 av dem synes det er en meningsfull jobb (Gautun, Øien & Bratt, 2016). Velvære blir målt ved opplevd trivsel (Seligman, 2011) og trivsel er forbundet med mening (Steger, 2011). Mening henger sammen med å forstå hvorfor man gjør som man gjør, som gjør det

enklere å håndtere motgang (Adriaenssen, Johannessen & Johannessen, 2017). Jobbkraft er negativ når man ikke har evne eller mulighet til å imøtekomme dem (Bakker & Demerouti, 2007), noe som kan dra oss mot manglende mestringsevne hvis vi tar utgangspunkt i definisjonen av mestring til Midtsundstad (2013). Tatt dette i betraktning kan det kobles til kognitiv crafting. Når de ansatte som gjerne opplever arbeidshverdagen i pleie- og omsorgstjenestene som fulle av hindrende jobbkraft, kan de crafte jobben gjennom å minne seg selv på hvorfor de gjør denne jobben – at det er meningsfull og givende. Ved å gi jobben mening kan de på denne måten redusere jobbkraft og finne jobbkraftressurser, altså at de setter søkelyset mot det positive som gir dem engasjement i møte med flere jobbkraft. Jobbkraftressurser er knyttet til jobbkraftengasjement. Jobbkraftengasjement er ifølge Kaufmann og Kaufmann (2015) en indre, positiv drivkraft i selve arbeidet, men også en tilfredsstillende mental tilstand. Denne mentale tilstanden kan tolkes å være arbeidsglede, som igjen er knyttet til trivsel.

## 5.0 AVSLUTNING

Psykososialt arbeidsmiljø handler om omgivelser og arbeidsbetingelser og hvordan dette blir oppfattet og bearbejdet av den enkelte – dette vises å ha betydning for ens helse, yteevne og trivsel (Skogstad, 2011). Det er i denne oppgaven forsøkt å svare på problemstillingen: «Hvilke sammenhenger kan det sees mellom det psykososiale arbeidsmiljøet og opplevd trivsel og velvære hos ansatte i pleie- og omsorgstjenestene?» Sentrale karakteristikk ved pleie- og omsorgstjenestene, psykososialt arbeidsmiljø og velvære er blitt beskrevet, samt teori om Job Demands- Resource modellen og job crafting er gjort rede for. Alle faktorer i arbeidsmiljøet kan ifølge JD-R modellen deles i enten jobbkraft eller jobbkraftressurser, mens job crafting er endringer som de ansatte gjør for å imøtekomme jobbkraftene og søke flere jobbkraftressurser. Funnene fra tre fagfelleverderte forskningsartikler, en rapport og en masteroppgave er presentert som resultat og blitt drøftet sammen med teoridelen – alt i lys av JD-R modellen og job crafting. Arbeidsforhold som er blitt drøftet er tidspress, mange og ulike arbeidsoppgaver, høyt sykefravær, hyppig underbemanning, innsats-belønning-ubalanse, lite tilgjengelig leder, vold, trusler og uønskede seksuelle kommentarer.

I hvilken grad ulike psykososiale arbeidsforhold oppleves som enten jobbkraft eller jobbkraftressurser, og hvorvidt dette spiller inn på trivsel, kan ha sammenheng av den ansattes evne og mulighet til å mestre arbeidsforholdene. I møte med jobbkraft kan den ansatte oppleve negativt stress når de ikke føler å ha tilstrekkelig med jobbkraftressurser til å kunne mestre jobbkraftene. Det er i slike tilfeller at jobbkraft oppleves å være hindrende for arbeidet. Over

lengre tid kan dette føre til utbrenthet, som er det motsatte av trivsel og velvære. På den andre siden kan jobbkrav oppleves som positivt stress, hvor de ansatte kan oppleve mestring og dermed større grad av trivsel og velvære. I møte med psykososiale arbeidsmiljøfaktorer i form av jobbkrav, kan de ansatte i pleie- og omsorgstjenestene nytte job crafting for å kunne imøtekomme disse. Dette kan bli gjort i den hensikt for å opprettholde eller oppnå mest mulig trivsel og velvære, samt unngå negativt stress og utbrenthet. Det er sett på flere studier med fokus på ulike arbeidsmiljøfaktorer. Dette har gitt en bred oversikt og fått frem noen eksempler som hjelper å forklare hvordan det psykososiale arbeidsmiljøet kan påvirke de ansattes trivsel og velvære i pleie- og omsorgstjenestene. Egenskapene hos en person har betydning for hvordan arbeidsforholdene blir tolket, opplevd og mestret (Tysnes et al, 2018). Men det er samtidig viktig å ta i betraktning den enkeltes mulighet til å imøtekomme jobbkrav, ikke bare egenskaper hos personen. For videre forskning hadde det vært interessant å sett på i hvilken grad kognitiv crafting faktisk spiller inn på sykefraværet innenfor pleie- og omsorgstjenestene.

## LITTERATURLISTE

- Adriaenssen, D. Johannessen, A. D. & Johannessen J-A. (2017). *Den nye organisasjonspsykologien: positiv psykologi og positivt lederskap*. Bergen: Fagbokforlaget
- Arbeidsmiljøloven. (2005). Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern (LOV-2005-06-17-62). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Arbeidstilsynet. (2006). *Veiledning om arbeidsmiljø i helseinstitusjoner*. (best.nr. 512). Hentet fra: <https://docplayer.me/10296369-Arbeidsmiljo-i-helseinstitusjoner.html>
- Bakker, A. (2017). Job crafting among health care professionals: The role of work engagement. *Journal of Nursing Management*, 26(3), 321-331.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/jonm.12551>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.  
DOI: <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2008). What is job crafting and why does it matter? Ann Arbor, MI: University of Michigan Ross School of Business.  
Hentet fra: <https://positiveorgs.bus.umich.edu/wp-content/uploads/What-is-Job-Crafting-and-Why-Does-it-Matter1.pdf>
- Berge, T. & Falkum, E. (2013) *Se mulighetene: arbeidsliv og psykisk helse*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Breevaart, K. Bakker, A. B. Hetland, J. Demerouti, E. Olsen, O. K. & Espevik, R. (2013). Daily transactional and transformational leadership and daily employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87, 138–157.  
DOI: <https://www.doi.org/10.1111/joop.12041>
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving*. Oslo: Gyldendal Akademisk

- Daly, T. Banerjee, A. Armstrong, P. Armstrong, H. & Szebehely, M. (2011). Lifting the ‘Violence Veil’: Examining Working Conditions in Long-term Care Facilities Using Iterative Mixed Methods. *Canadian Journal on Aging / La Revue Canadienne Du Vieillissement*, 30(2), 271-284.  
DOI: <https://www.doi.org/10.1017/S071498081100016X>
- Demerouti, E. Bakker, A. B. Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86. 499–512.
- Eiken, T. Tysnes, T. Grimsrud, T. K. Sterud, T. & Aasnæss, S. (2008). *Psykososialt arbeidsmiljø: delrapport*. STAMI-rapport, 9(11). Oslo: Statens Arbeidsmiljøinstitutt  
Hentet fra: [https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/bitstream/handle/11250/288520/stamirapporter\\_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/bitstream/handle/11250/288520/stamirapporter_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ellingsen, K. E. (2014). Vernepleierfaglig kompetanse og faglig skjønn. I K. E. Ellingsen (Red.), *Vernepleierfaglig kompetanse og faglig skjønn*. Oslo: Universitetsforlaget
- Fugelli, P. & Ingstad, B. (2001). Helse – slik folk ser det. *Tidsskrift for Den Norske Legeforening*, 121(30), 3600-3604.
- Frøystein, K. H. (2015). *Sammenheng Mellom Jobbkrav/jobbressurser Og Jobbengasjement Og Helse Hos Sykepleiere Ansatt På Sykehjem* (Masteroppgave, Høgskolen i Oslo og Akershus). Hentet fra: <https://oda.hioa.no/en/item/sammenheng-mellom-jobbkrav-jobbressurser-og-jobbengasjement-og-helse-hos-sykepleiere-ansatt-pa-sykehjem>
- Gautun, Øien & Bratt. (2016). *Underbemanning er selvsforsterkende: konsekvenser av mangel på sykepleiere i hjemmesykepleier og sykehjem*. Rapport 6/16: Oslo: NOVA, Velferdsforskningsinstituttet
- Gjerberg, E. & Amble, N. (2009). Pleie- og omsorgssektoren som lærende organisasjon. *Sykepleien Forskning* 4(1). 36-42.  
DOI: <https://doi.org/10.4220/sykepleief.2009.0021>
- Helsedirektoratet. (2018a). *Sykefravær i de kommunale helse- og omsorgstjenestene*.  
Hentet fra:  
<https://www.helsedirektoratet.no/statistikk/statistikk/kvalitetsindikatorer/kommunale-helse-og-omsorgstjenester/sykefrav%C3%A6r-i-de-kommunale-helse-og-omsorgstjenestene>

Helsedirektoratet. (2018b, 10. januar). Helsepersonelloven med kommentarer (IS-IS-8-).

Hentet fra: <https://lovdata.no/static/ROO/is-2012-0008.pdf>

Helsedirektoratet. (2014, desember). *Nasjonalt personellbilde – personell- og kompetansesituasjonen i helse- og omsorgssektoren*. (Rapport, IS- 2248) Hentet fra:

<https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/nasjonalt-personellbilde-personell-og-kompetansesituasjonen-i-helse-og-omsorgstjenestene>

Helse- og omsorgsdepartementet. (2006). *Mestring, muligheter og mening – framtidens omsorgsutfordringer*. (St.meld. nr. 25 (2005-2006)) Hentet fra

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-25-2005-2006-/id200879/sec1>

Helsepersonelloven. (1999). Lov om helsepersonell (LOV-1999-07-02-64). Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>

Hobfoll, S. E. & Vandenbos, G. R. (1989). Conservation of Resources. *American Psychologist*, 44(3). 513-524.

Håkonsen., K., M. (2015). *Psykologi og psykiske lidelser*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Håndbok for Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten. (2011). *Slik oppsummerer vi forskning*. Hentet fra:

[https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/pasopp/brukererfaring/k-handbok\\_11\\_vedlegg2\\_sjekklistet.pdf](https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/pasopp/brukererfaring/k-handbok_11_vedlegg2_sjekklistet.pdf)

Ingstad, K. (2010). Arbeidsforhold ved norske sykehjem — idealer og realiteter.

*Nordic Journal of Nursing Research*, 30(2), 14-17.

DOI: <https://www.doi.org/10.1177/010740831003000204>

Karasek, A. R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget

Midtsundstad, A. (2013). *Fritid med bistand: en metode for å støtte sosial inkludering*.

Bergen: Fagbokforlaget

Nasjonal Overvåking av Arbeidsmiljø og helse, NOA. (u.å) Emosjonelle krav.

Hentet fra 15.05.2019:



<https://noa.stami.no/arbeidsmiljoindikatorer/psykososialtorganisasjonisk/krav-kontroll-sosial-stotte/emosjonelle-krav/>

Norman, R. M. & Sjetne, S. I. (2017). Measuring nurses' perception of work environment: A scoping review of questionnaires. *BMC Nursing*, 16(1), 1-15.

DOI: <https://www.doi.org/10.1186/s12912-017-0256-9>

NOU 2010:13. (2010). *Arbeid for helse: sykefravær og utstøting i helse- og omsorgssektoren*.

Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/7ba70753a7514df58b625f35c27da6fd/no/pdfs/nou201020100013000dddpdfs.pdf>

NOU 2011:11. (2011). *Innovasjon i omsorg*. Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/5fd24706b4474177bec0938582e3964a/no/pdfs/nou201120110011000dddpdfs.pdf>

Pedersen, K. A. (2006) Hvor jobber vernepleiere i dag? I B. Horndalen & T. R. Torp (Red.), *Vernepleier – utdanning og yrke i et faglig perspektiv* (Vol. 12/2006, Forskningsserie (Høgskolen i Akershus: trykt utg.)). (s. 40-44). Lillestrøm: Høgskolen i Akershus

Pelisser, C. Vohito, M. Fort, E. Sellier, B. Agard, J. P. Fontana, L & Charbotel, B. (2015). Risk factors for work-related stress and subjective hardship in health-care staff in nursing homes for the elderly: A cross-sectional study. *Journal of Occupational Health*, 57(3), 285-296.

DOI: <https://www.doi.org/10.1539/joh.14-0090-OA>

Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Hetland, J. (2012). Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(8), 1120-1141.

DOI: <https://www.doi.org/10.1002/job.1783>

Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish. A New Understanding of Happiness and Well-being – and How to Achieve Them*. New York: Vintage Books

Skogstad, A. (2011). Psykososiale faktorer i arbeidet. I S. Einarsen & Skogstad, A. *Det gode arbeidsmiljø* (2. utgave). Bergen: Fagbokforlaget

Steger, M. F. (2011). Meaning in life. I: S. J. Lopez & C. R. Snyder (Red.), *The Oxford Handbook of positive Psychology* (s. 679-688). Oxford: Oxford University Press

Støren, I. (2013). *Bare søk: praktisk veiledning i å skrive litteraturstudier*. Oslo: Cappelen Damm

Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 173-186.

DOI: <https://www.doi.org/10.1016/j.jvb.2011.05.009>

Tysnes, T. Sterud, T. Johannessen, H. A. Gravseth, H. M. Bjerkan, A. M. & Aagestad, C. (2018). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse*. STAMI-rapport, årgang 19, nr. 3, Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt

Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.

DOI: <https://www.doi.org/10.5465/AMR.2001.4378011>

## Vedlegg 1 – PICO skjema

<b>Problem/ Populasjon</b>	<b>Intervensjon/ eksponering</b>	<b>Comparison/ sammenlign</b>	<b>Outcome/ endepunkt</b>
Pleie- og omsorgstjenester	Arbeidsmiljø		Velvære
*Pleie- og omsorgstjenester *Helsepersonell  *Healthcare services/ workers/ institutions/ personnel/ professionals *Long-term care *Nursing *Nursing homes *Home care	*Arbeidsmiljø *Psykososialt arbeidsmiljø *Arbeidsforhold  *Work environment *Psychosocial work environment *Working conditions		*Velvære *Trivsel *Jobbengasjement  *Wellness *Wellbeing / well- being *Work engagement

## Vedlegg 2 – Søkehistorikk for utvalgte kilder

Database Dato	Søkeord	Kriterier	Treff	Relevante kilder	Utvalgte kilder
<b>ORIA</b> 24.04.19	- Alle felt: Jobbengasjement AND - Alle felt: Job-Demand- Resources Model OR JD-R model	- IKKE sykehus  Tidsspen: 2009-2019  - Språk: engelsk, norsk	11	1	Frøystein, H. K. (2015) «Sammenheng mellom jobbkrav/jobbbressurser og jobbengasjement hos sykepleiere ansatt på sykehjem»
<b>CINAHL</b> 25.04.19	"working condition*" OR "psychosocial work environment" AND nursing home*	Tidsspenn: 2009-2019  - språk: engelsk, norsk  - Research article  - NOT: hospital*	44	3	1) Ingstad, K. (2010) «Working conditions in Norwegian nursing homes—ideals versus realities/Arbeidsforhold ved norske sykehjem—idealer og realiteter. (sykepleievitenskap/omvardnadsforskning/Nursing Science) (Report) 2) Daly, Banerjee, Armstrong, Armstrong & Szebehely. (2011) «Lifting the ‘Violence Veil’: Examining Working Conditions in Long-term Care Facilities Using Iterative Mixed Methods» 3) Pelissier, Vohito, Fort, Sellier, Agard, Fontana & Charbotel. (2015). «Risk factors for work-related stress and subjective hardship in health-care staff in nursing homes for the elderly: A cross-sectional study»
<b>Snøball- metoden</b>					Gautun, Øien & Bratt. (2016). <i>Underbemanning er selvsforsterkende: konsekvenser av mangel på sykepleiere i hjemmesykepleier og sykehjem</i> . Rapport 6/16: Oslo: NOVA, Velferdsforskningsinstituttet

## Vedlegg 3 – Sjekkliste for kildekritikk

**SJEKKLISTE FOR KVALITATIVE STUDIER**

Sjekkliste for kvalitative studier*		Ja	Uklart	Nei
<b>1</b>	<b>Var spørsmålet/formålet godt beskrevet?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>2</b>	<b>Var det et tydelig og korrekt valgt studiedesign?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>3</b>	<b>Var studiens kontekst (miljø, bakgrunn, sammenheng) klar?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>4</b>	<b>Var studien knyttet opp mot et teoretisk rammeverk/større kunnskapsgrunnlag?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>5</b>	<b>Er valg av populasjon beskrevet, relevant og begrunnet?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>6</b>	<b>Er datainnsamlingen klart beskrevet og systematisk?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>7</b>	<b>Er dataanalysen klart beskrevet og systematisk?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>8</b>	<b>Er det gjort forsøk på å underbygge resultatene med andre informasjonskilder/ metoder?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>9</b>	<b>Er det samsvar mellom konklusjoner og resultater?</b>			
<i>Kommentar:</i>				
<b>10</b>	<b>Er relasjonen/rollen mellom forskers ståsted og studiens design og resultater diskutert?</b>			
<i>Kommentar:</i>				

Kriterier møtt	Studiens kvalitet
Alle/ nesten alle kriterier møtt Eventuelle svakheter kan ikke endre studiens konklusjon.	Høy kvalitet
Brukes hvis noen av kriteriene fra sjekklisten ikke er oppfylt eller hvis kriteriene ikke er tilfredsstillende beskrevet. Det antas likevel at det er liten sjanse for at svakheter faktisk kunne ha endret studiens konklusjon.	Middels kvalitet
Brukes hvis få eller ingen kriterier fra sjekklisten er oppfylt eller ikke er tilfredsstillende beskrevet. Svakheter kan innebære at studiens konklusjon er gal.	Mangelfull/lav
Ingen kriterier møtt	Ekskluderes

Den samlede vurderingen omfatter også skjønn. Hva som er «nesten alle», «noen» og «få» kan variere noe