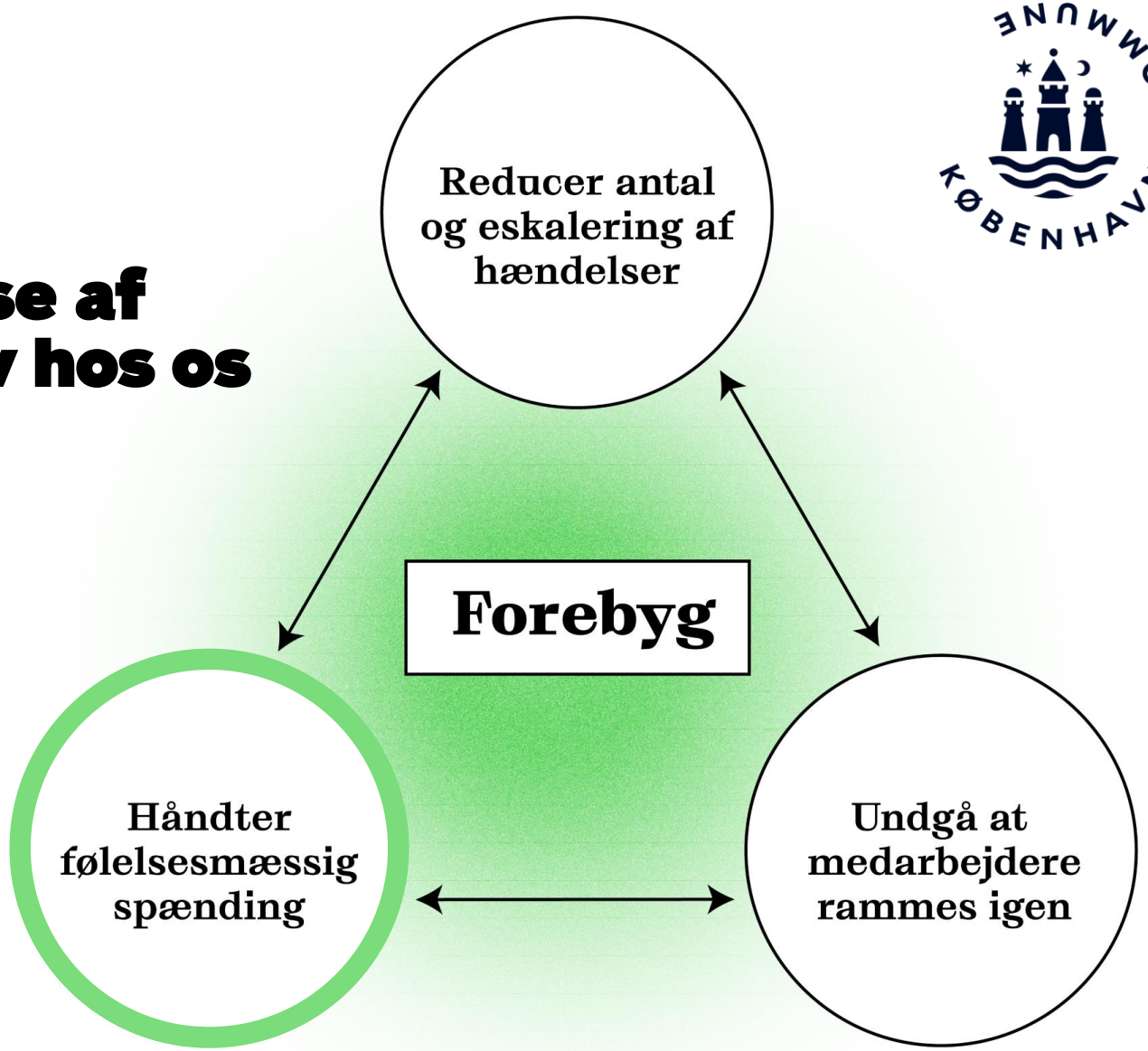
Øvelse 1

Afdækning og forebyggelse af høje følelsesmæssige krav hos os



Formål

At reducere følelsesmæssig spænding ved at afdække, hvilke høje følelsesmæssige krav der stilles i vores arbejde, og hvordan vi bedst kan forebygge dem.

Hvad er høje følelsesmæssige krav?

I bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø defineres høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker som arbejde, der indebærer direkte eller indirekte kontakt med mennesker, herunder borgere og kunder, og hvor kontakten stiller høje krav til at:

1. sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd,
2. håndtere eller skjule egne tanker eller følelser eller
3. tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med.

AT-vejledning 4.2.1 (2023). Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1406 om psykisk arbejdsmiljø

1. At sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd kan fx være krav til, at de ansatte skal kunne:

- Aflæse og sætte sig ind i disse menneskers tilstand og situation.
- Forudse en adfærd og på den måde være på forkant med en situation.
- Rumme grænseoverskridende, negativ eller anden følelsesladet adfærd.

2. At håndtere eller skjule egne tanker eller følelser kan fx være krav til, at de ansatte skal kunne:

- Håndtere egne følelsesmæssige reaktioner, som opstår på grund af kendskab til alvorlige og svære livsomstændigheder hos de mennesker, de arbejder med.
- Skjule følelser som fx vrede eller afmagt, som opstår hos de ansatte i kontakten med de mennesker, de arbejder med.

3. At tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med kan fx være krav til, at de ansatte skal kunne:

- Give udtryk for at føle noget, de egentlig ikke føler, fx at optræde smilende, høfligt og anerkendende, selv om de bliver mødt med kritik eller hård tone.
- Navigere i vanskelige dilemmaer, fx at skulle involvere sig, uden at involvere sig for lidt eller for meget eller udvise autoritet og myndighed samtidig med forståelse og omsorg.

Forebyggelse af høje følelsesmæssige krav

Kerne-opgaven

Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?

- ❑ Har borgere m.fl. Indsigt i, hvilket service- og kvalitetsniveau de kan forvente? Bliver der forventningsafstemt?
- ❑ Kan I få hjælp til at prioritere arbejdsopgaver i det daglige?
- ❑ Er der en tydelig og fælles forståelse af arbejdsmetoder (kolleger imellem og medarbejdere og ledelse imellem)?
- ❑ Er der en tydelig og fælles forståelse af niveauet for kvalitet/service i arbejdet?
- ❑ Tages der hensyn til de følelsesmæssige krav, når opgaver fordeles?
- ❑ Er der tilstrækkeligt tid til at udføre de opgaver, der knytter sig til kontakten med borgerne?
- ❑ Er der passende fysiske rammer? (rum til at holde en pause, gennemføre fortrolige/svære samtaler uden forstyrrelser m.m.)
- ❑ Hvor eller hvordan har I indflydelse på planlægning og udførelse af arbejdet?

Hvordan sikres oplæring og instruktion?

- ❑ Har alle hos jer tilstrækkelige kompetencer til at løse arbejdsopgaverne i relation til borgerne (viden, metoder, erfaring)?
- ❑ Har alle hos jer viden om den type borgere, I arbejder med (borgernes behov, adfærd, udfordringer mv)?
- ❑ Oplæres nye kolleger tilstrækkeligt i metoder til at håndtere følelsesmæssige krav (konfliktnedtrappende adfærd, "den professionelle kontakt" m.m.)
- ❑ Hvordan sikres det, at nyansatte er klædt på til at varetage arbejdsopgaverne?

Hvordan sikres hjælp, støtte og sparring?

- ❑ Er der i det daglige mulighed for kollegial/ledelsesmæssig hjælp og sparring om konkrete opgaver?
- ❑ Hvordan gives støtte og omsorg i særligt vanskelige situationer?
- ❑ Får I feedback ift., hvornår arbejdet er udført godt nok (kvalitet og serviceniveau)?
- ❑ Er der regelmæssig eller systematisk mulighed for at efterbearbejde høje følelsesmæssige krav? (via supervision, møder m.m.)
- ❑ Kan alle med behov få hjælp, støtte og sparring?
- ❑ Virker støtten, sparringen eller supervisionen?

AT spørgeguide til tilsyn: https://at.dk/media/ai1aviqc/hoeje-foelelsesmaessige-krav_psyk-spoergeguide_tilgaengeliggjort.pdf

Arbejdsark 1: Høje følelsesmæssige krav hos os

1. Overvej i hvilke situationer oplever vi høje følelsesmæssige krav i vores arbejde?

Notér her:

2. Kig på slide "Baggrundsviden: Forebyggelse af høje følelsesmæssige krav" som inspiration. Gennemgå hver boks og overvej "hvor er vi godt med?" (I må gerne sætte flere krydser) og "hvor kan vi gøre mere?" (I må kun sætte ét kryds).

3. Kom med forslag til hvor kan vi gøre mere og hvordan vi kan blive bedre til at forebygge høje følelsesmæssige krav hos os.

Notér dine forslag her: