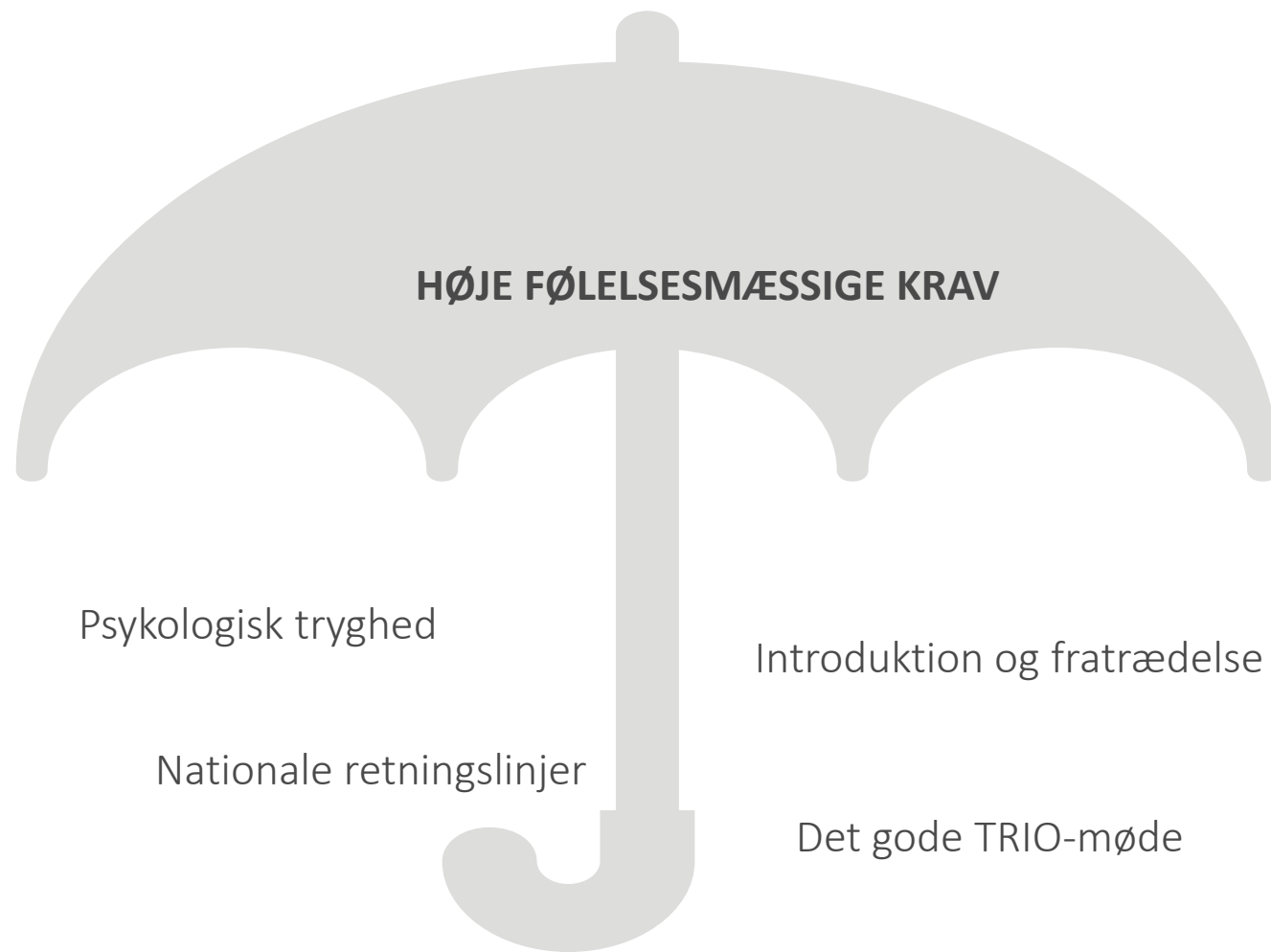


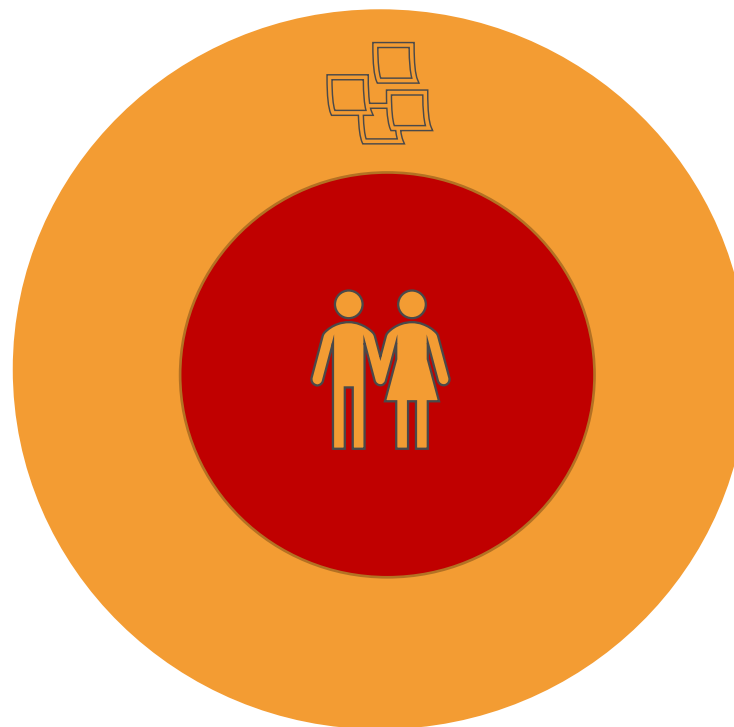


# HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV

# Program

- 1 Opgaven: Når opgaven er relationen
- 2 Følelsernes anatomi og funktion
- 3 At holde balancen
- 4 Emotionel kapital

# At arbejde relationelt...



# Faglighed i relationsarbejde

Faglighed er at forstå andre godt nok til at kunne hjælpe dem med dét, som de har brug for hjælp til.

Fagligheden indebærer en forståelse af det enkelte menneskes livserfaringer, kognitive formåen og vanskeligheder set i lyset af de konkrete fysiske og sociale omgivelser, som byder vedkommende nogle særlige muligheder, krav og begrænsninger.

Den relationelle faglighed indebærer også, at man bliver klogere på egne reaktioner på andre.

**I relationsfaglighed ligger altså en forståelse for andres og egen adfærd.**

Ad modum Birkmose, 2021, p. 49

# MED MIG SELV SOM REDSKAB

”Når vi i vores arbejde engagerer os i en relation, risikerer vi også, at den ikke lykkes. Vi kan blive frustrerede og kede af det, når det er særligt vanskeligt at opnå en samarbejdsalliance.

Og vi kan få tanker om, at enten vi selv eller den anden er håbløs og utilstrækkelig. Når vi får disse tanker, reagerer vores krop instinktivt på dem, som om de var sande.”



P. 27

# Når det, som beriger også belaster

Et arbejde med udfordrede borgere er på samme tid **berigende** og **belastende**. Det berigende udgøres af, at der er stor **meningsfuldhed** i arbejdet, og at det er forbundet med **stor glæde** at være i tæt kontakt til dem, som man arbejder med. Det er dog ikke altid sådan, at berigelsen udligner belastningen.

Uanset hvor glad man er for sit arbejde, vil det at mødet med udadreagerende adfærd være **slidsomt**. Det er hårdt at blive udsat for **grov tiltale, vold og trusler**. Det er også belastende at være **vidne** til mistriksel omsorgssvigt og andre traumatiske forhold i sit møde med borgere, patienter, børn og unge og deres familier, uden at være i stand til at gøre noget.

# NFA, 20. marts 2022



**Medarbejdere i følelsesmæssigt krævende jobs bliver oftere diagnosticeret med depression**

Oprettet den 20. mar 2022

**Analyser viser, at risikoen for hospitalsbehandlet depression er henholdsvis 1,32 og 1,19 gange højere ved arbejde med høje følelsesmæssige krav.**

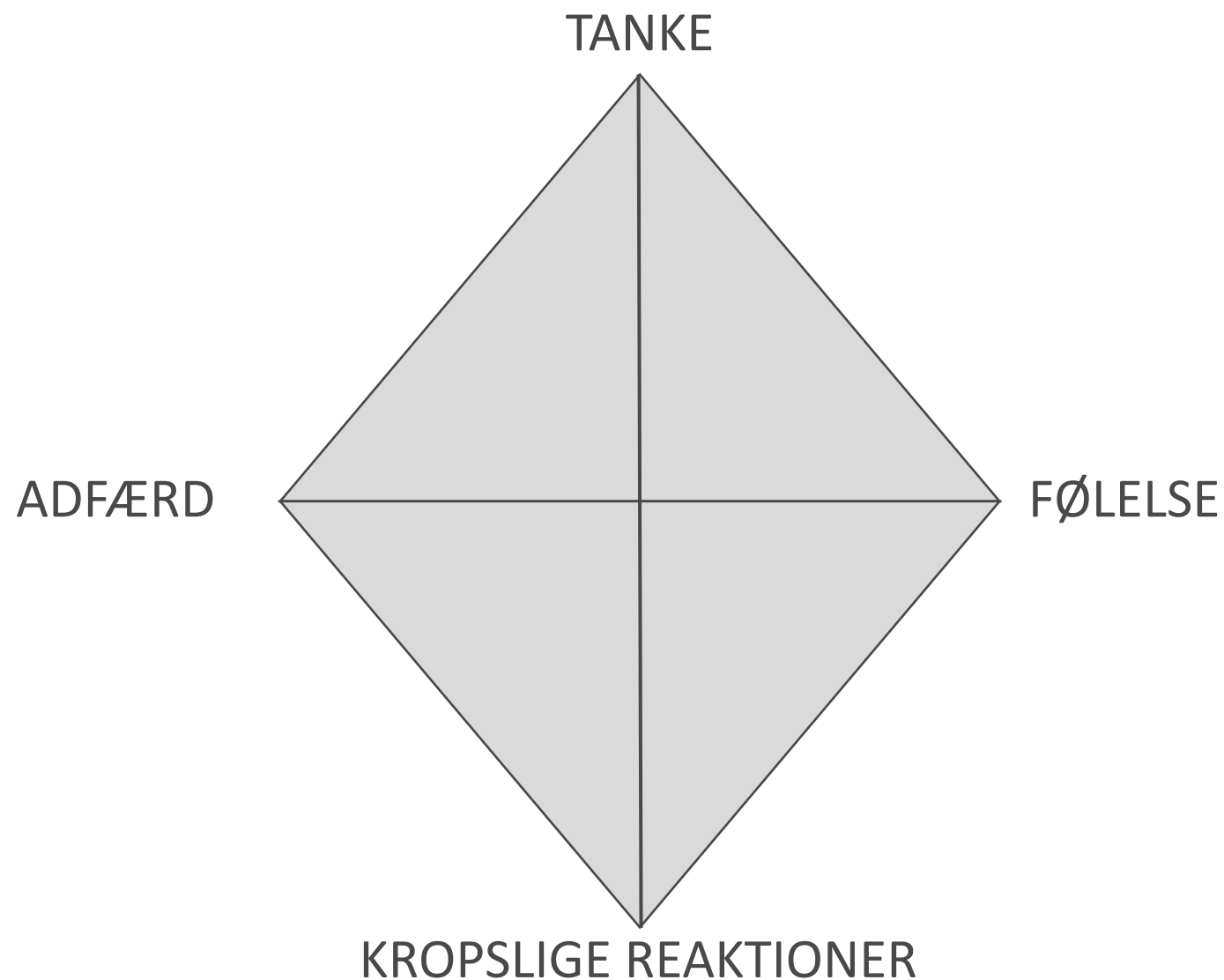
Det vil sige, at for hver gang der er 100 personer, der bliver ramt af depression med arbejde med lave følelsesmæssige krav, vil der være 132 eller 119, der bliver ramt af depression i gruppen med høje følelsesmæssige krav



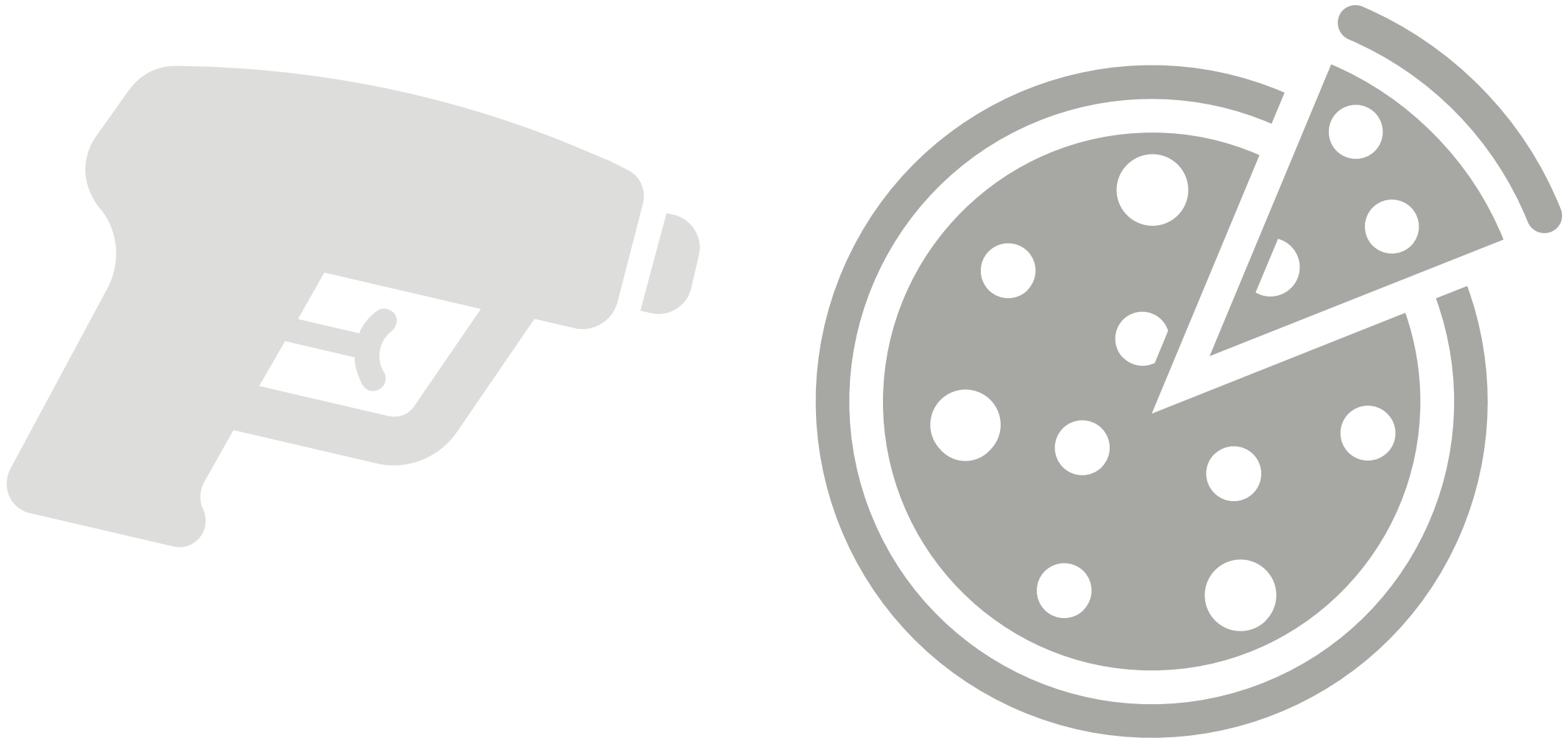
# Følelser



# En model over vores forholdemåder



# ILLUSTRATION AF TANKE- OG FØLELSESKONTROL



# Følelser

- Data
- Erfaring
- Perception
- Forudsigelser om fremtiden
- leder os på vej til handling: Hvis kun kold kognition ville vi aldrig kunne træffe beslutning!

*”En følelse er en måde, hvorpå hjernen giver mening til en kropslig fornemmelse. Man kan sige, at følelser er vores mentale fortolkning af vores kropslige fornemmelser.”*

*Neurolog Lisa Feldman Barret i Viden om følelser på job, 2021*





# Hvorfor følelser er relevante at forholde sig til, når vi arbejder i relationer

”Mennesket er i besiddelse af et avanceret system til at forholde sig til andre mennesker og absorbere deres følelser i langt højere grad, end det opfatter med sin bevidsthed. Hjernen er udstyret med 300 millioner nerveceller af den slags, der kaldes for *spejlneuroner*. Ved hjælp af disse spejlneuroner kan man reagere på andre mennesker og kopiere deres tilstande i sig selv og sin egen krop.”

*Psykolog Per Isdahl (2018) Medfølelsens pris, p. 163f*

# HFK

## Primær belastning

De tydelige og traumatiske hændelser, som efterlader medarbejderen uden forhåndenværende strategier og metoder



## Sekundær belastning

Det daglige "slid", hvor medarbejderen gentagne gange slides følelsesmæssigt ved fx affektsmitte

afvisninger

undertrykkelse af egne følelsesmæssige reaktioner

kritik





| Påvirkning                                                        | Definition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Stor arbejds mængde og tidspres</b>                            | Ubalance mellem det arbejde, der skal udføres, og den tid, der er til rådighed så der arbejdes intensivt, i højt tempo eller uden pauser til restitution, eller mange timer, som kan påvirke muligheden for restitution                                                                                                                         |
| <b>Uklare og modstridende krav i arbejdet</b>                     | der er krav i arbejdet, som ikke er tydelige, eller som er uforenelige                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker</b>         | Arbejde, som indebærer kontakt med mennesker, som stiller krav til at sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd; håndtere eller skjule egne tanker/følelser eller tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med                                                           |
| <b>Krænkende handlinger - herunder mobning og seksuel chikane</b> | Når en eller flere personer i virksomheden groft eller flere gange udsætter en eller flere andre personer i virksomheden for mobning, seksuel chikane eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet. Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte                                                                             |
| <b>Arbejdsrelateret vold</b>                                      | Personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, herunder borgere og kunder, udøver vold mod ansatte. Ved vold forstås både fysisk vold i form af angreb mod legemet og psykisk vold i form af trusler og anden krænkende adfærd, herunder chikane. Arbejdsrelateret vold kan både finde sted i arbejdet og uden for arbejdstid |



# ARBEJDSOPGAVER

- ☐ Håndtere vrede, frustrerede eller utilfredse borgere/kunder
- ☐ Samarbejde med pårørende eller andre samarbejdsparter
- ☐ Indgående relationsarbejde (behandling, opdragelse, m.m.)
- ☐ Støtte borgere i krise eller sorg
- ☐ Motivere eller hjælpe borgere med svære problemer
- ☐ Overvåge eller sætte grænser for borgere
- ☐ Arbejde med borgere involveret i alvorlig kriminalitet eller andre etiske problemstillinger (omsorgssvigt, vanrøgt, misbrug m.m.)
- ☐ Ansvar for syge, skrøbelige eller ressourcesvage borgere (børn, døende, psykisk syge m.fl.)
- ☐ Ansvar for beslutninger med vidtrækkende konsekvenser

# At arbejde i relationer

Det er ikke de høje følelsesmæssige krav i sig selv – men at der i al hjælpekunst i forhold til andre mennesker i afmagt er de aflejrede følelser af fx

**AFMAGT**

**HANDLINGSLAMMELSE**

**UTILSTRÆKKELIGHED**

**FORTVIVELSE**

**FRUSTRATION**

**VREDE**

**UFORMÅEN**

**UTRYGHED**

**FØLE SIG OVERVÆLDET**

**MISTET OVERBLIK**

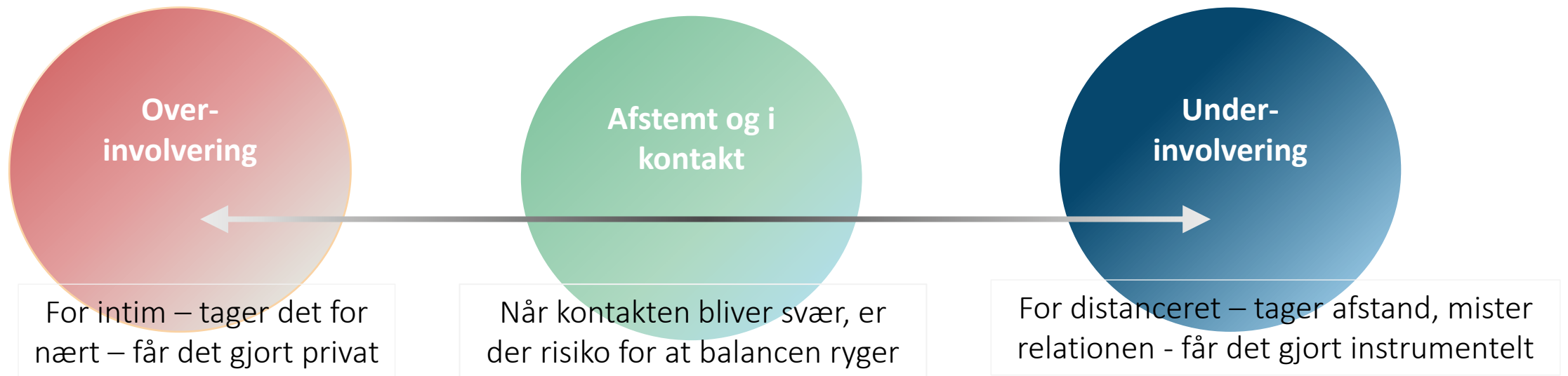
**TRUET PÅ GRÆNSER**

**INTIMIDERET**

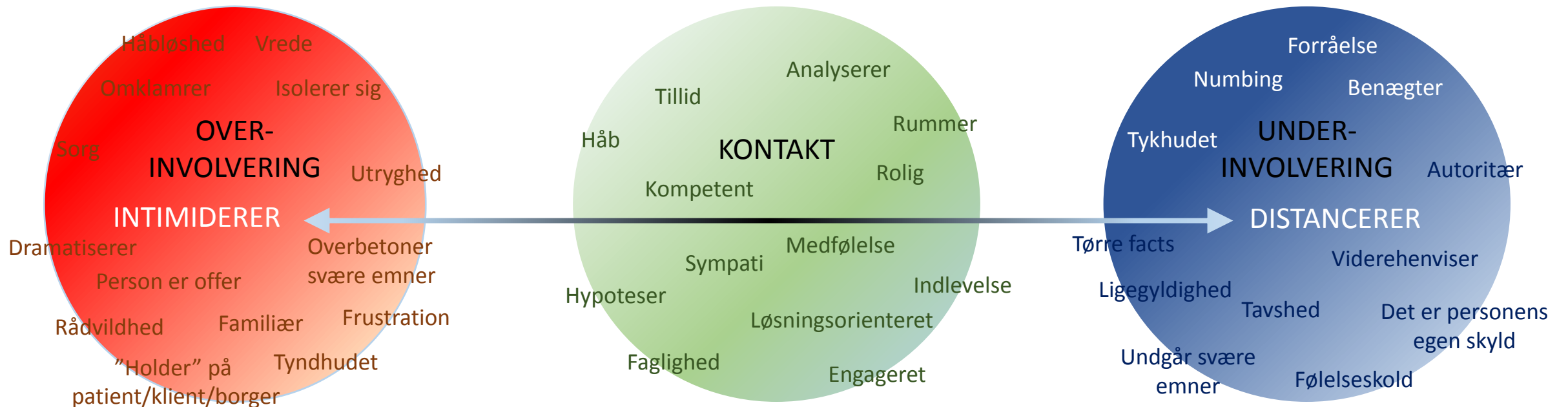
**FORRÅELSE**

Ubehaget en del af deal'en!

# Rød-Grøn-Blå-modellen



# Rød-Grøn-Blå-modellen



Rikke Høgsted (2018) – Grundbog i belastningspsykologi

# At mindske belastning og forblive beriget

Når følelsesmæssige krav skubber til din balance– hvilken side er du da disponeret til at falde til?

Og hvad er da hjælpsomt for dig at gøre?



# FØLELSESMÆSSIGE KRAV

- ☐ Forstå, rumme og håndtere andres og egne følelser
- ☐ Lade som om, man føler noget, man egentlig ikke føler
- ☐ Undertrykke negative følelser
- ☐ Skjule følelser
- ☐ Aflæse og forudse handlinger (være på "forkant" med situationen)
- ☐ Navigere i dilemmaer

## Spørgeguide: Høje følelsesmæssige krav

februar 2016

### HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmålinger, sygefraværstatistik
- Eksempler på opgaver/situationer med høje følelsesmæssige krav

### Forekomst af høje følelsesmæssige krav

#### A1 Hvilken type arbejde udfører de ansatte?

- Pleje, omsorg, behandling, undervisning, sagsbehandling, service, redningsarbejde, myndighedsarbejde, relationsarbejde m.m.

#### A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?

- Hvordan ser en typisk arbejdsdag ud?
- Arbejdes der med en særlig metode/tilgang?

#### A3 Hvilken adfærd udviser de borgere/kunder m.fl., I arbejder med?

- Udadreagerende/aggressive/truende/en hård tone
- Grænseoverskridende/krænkende
- Uforudsigelige/utilregnelige
- Selvskadende
- Opmærksomhedskrævende
- Klagende/hjælpeløse/tavse
- Høje forventninger/krav til service eller kvalitet

#### A4 Hvad karakteriserer opgaverne i kontakten til borgerne/kunderne?

- Håndtere vrede, frustrerede eller utilfredse borgere/kunder
- Samarbejde med pårørende eller andre samarbejdsparter
- Indgående relationsarbejde (behandling, opdragelse, m.m.)
- Støtte borgere i krise eller sorg (evt. ved dødsfald)
- Motivere eller hjælpe borgere med svære problemer
- Overvåge eller sætte grænser for borgere
- Arbejde med borgere involveret i alvorlig kriminalitet eller andre etiske problemstillinger (omsorgssvigt, vanrøgt, misbrug m.m.)
- Ansvar for syge, skrøbelige eller resourcesvage borgere (børn, døende, psykisk syge m.fl.)
- Ansvar for beslutninger med vidtrækkende konsekvenser for borgeres liv (myndighedsarbejde, sagsbehandling m.m.)

#### A5 Hvilke følelsesmæssige krav stiller arbejdet til de ansatte?

- Forstå, rumme og håndtere andres og egne følelser (afmagt, frustration, utryghed, vrede m.m.)
- Lade som om, at man føler noget, som man egentlig ikke føler (fx smile, optræde høfligt, vise forståelse eller venlighed, uafhængigt af borgerens/kundens adfærd)
- Undertrykke negative følelser (vrede, irritation, antipati, m.m.)
- Skjule følelser (frygt, bekvæmligheder, ligegyldighed, kedsomhed m.m.)

# Afmagt er en reaktion på vilkår, hvor man bliver låst inde i sig selv.

Og de andre har nøglen!

**Faglighed er en holdsport!** Og det at arbejde relationelt og med sig selv og sine følelser som instrument er noget, som man som arbejdsfællesskab skal forholde sig professionelt til.



# Emotional kapital

## Når faglighed er en holdsport

Poul Poder, Merete Monrad

**At arbejdspladsen er i stand til at bruge følelser og den energi, der ligger relationer, som en ressource i løsningen af kerneopgaven?**

- Ressource i form af kærlighed, omsorg, følelsesmæssige kompetencer og viden, kontakter og relationer
- Opbygges af teammedlemmernes følelsesudtryk og følelsesarbejde i relation til borgere og kollegaer
- Middel: **humor**, opmuntring, uddele emotionelle gaver som sympati og tålmodighed – udvise opmærksomhed, anerkendelse og værdsættelse

# At mindske belastning og forblive beriget

Hvor har I mulighed for at praktisere og investere den emotionelle kapital på arbejdspladsen?



# Emotionel kapital

En egenskab ved dig - eller dit arbejdsfællesskab?

Vær obs på, at den emotionelle kapital bliver et anliggende for teamet eller arbejdspladsen – og ikke udliciteres til enkelte medarbejdere...

**Forskningen viser at nogle medarbejdere laver uformelt omsorgsarbejde i forhold til stressede eller på anden måde belastede kolleger.**

**De viser medfølelse, de opmuntrer, de trøster, og får på den måde det sociale liv til at hænge sammen. Dette omsorgsarbejde kan være opslidende i længden. Det er derfor vigtigt, at ledelsen understøtter de særligt omsorgsgivende medarbejdere.**

**Poul Poder, 2010 og 2021**

Erfaring viser, at der blandt de tillidsvalgte kan være en overvægt af emotionel kapital.

*Er det mon tilfældet for jeres TRIO?*

*Skal I være opmærksomme på, at få den emotionelle kapital indlejret i organisatoriske fora og strukturer frem for hos jer?*



**BFA** Branche  
Fællesskab  
Arbejds miljø  
Velfærd og Offentlig administration

## følelsesmæssige krav

### B1 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 ansatte 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?

### B2 Hvordan sikres oplæring og instruktion?

- Har de ansatte de nødvendige kompetencer til at løse arbejdsopgaverne i relation til arbejdet med mennesker (viden, metoder, erfaring)?
- Har de ansatte viden om den type borgere, de arbejder med (borgernes behov, adfærd, udfordringer mv)?
- Oplæres de ansatte tilstrækkeligt i metoder til at håndtere følelsesmæssige krav (konflikt nedtrappende adfærd, ”den professionelle kontakt” m.m.)
- Hvordan sikres det, at nyansatte er klædt på til at udføre arbejdet?

### B3 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?

- Informeres borgere, kunder m.fl. om hvilket service- og

Data kan styrke dokumentationen men kan undværes i vurderingen af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt.

### C1 Arbejds-mæssige konsekvenser

- Konflikter med borgere/kunder, m.fl.
- Klager fra borgere, kunder m.fl.
- Mangel på engagement i arbejdet
- Kynisk holdning til borgere/kunder
- Konflikter/samarbejdsproblemer på arbejdspladsen
- Sygefravær relateret til HFK
- Personaleomsætning relateret til HFK
- Fejl i arbejdet

### C2 Personlige konsekvenser

- Søvnproblemer
- Psykisk udmattelse

# Litteratur

