



HVORFOR FOKUS PÅ HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I BØRN OG UNGE?

HVORFOR FOKUS PÅ HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV I BØRN OG UNGE?

Medarbejdere i Børn og Unge kan ofte være påvirket af høje følelsesmæssige krav i deres arbejde – det skal vi interessere os for! Men kan (og skal) arbejdspladsen gøre noget ved det, hvis vi som udgangspunkt ikke kan fjerne påvirkningerne?

Først og fremmest JA. Vi skal både interessere os for OG handle på konsekvenser og afledte effekter af høje følelsesmæssige krav. Der kan selvsagt ikke opnås hverken fuld kontrol eller forudsigelighed, når vi arbejder med mennesker, og derfor kan medarbejdere opleve afmagt, hvis deres rammer eller muligheder for at hjælpe eller løse opgaven ikke rækker. Vi skal handle på disse påvirkninger fordi ansatte kan blive syge af det, og fordi lovgivningen kræver det. I både forebyggelse, håndtering og efterbearbejdning af såvel voldsomme enkeltepisoder som i den kontinuerlige daglige påvirkning, findes der rum og redskaber, der kan mindske påvirkningen af medarbejdernes nervesystem.

Artiklen er skrevet til ledere og tillidsvalgte (Arbejdsmiljørepræsentanter; AMR og tillidsrepræsentanter; TR) med det formål at de får større forståelse, sprog, ståsted og redskaber og dermed en mere ensartet, oplyst og handlingsorienteret tilgang til både høje følelsesmæssige krav og beskyttende faktorer.

I ARTIKLEN HER FINDER DU VIDEN OM:

- hvad er høje følelsesmæssige krav
- hvem kan særligt være påvirket i Børn og Unge
- hvad siger arbejdsmiljølovgivning og forskning om emnet
- hvilke opgaver stiller det til ledelse, MED og arbejdsmiljøgruppe
- hvilke beskyttende faktorer og forebyggende tiltag findes

HVAD ER HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

Arbejdstilsynets definition af høje følelsesmæssige krav er:

Ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker forstås arbejde, som 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
- 3 tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med

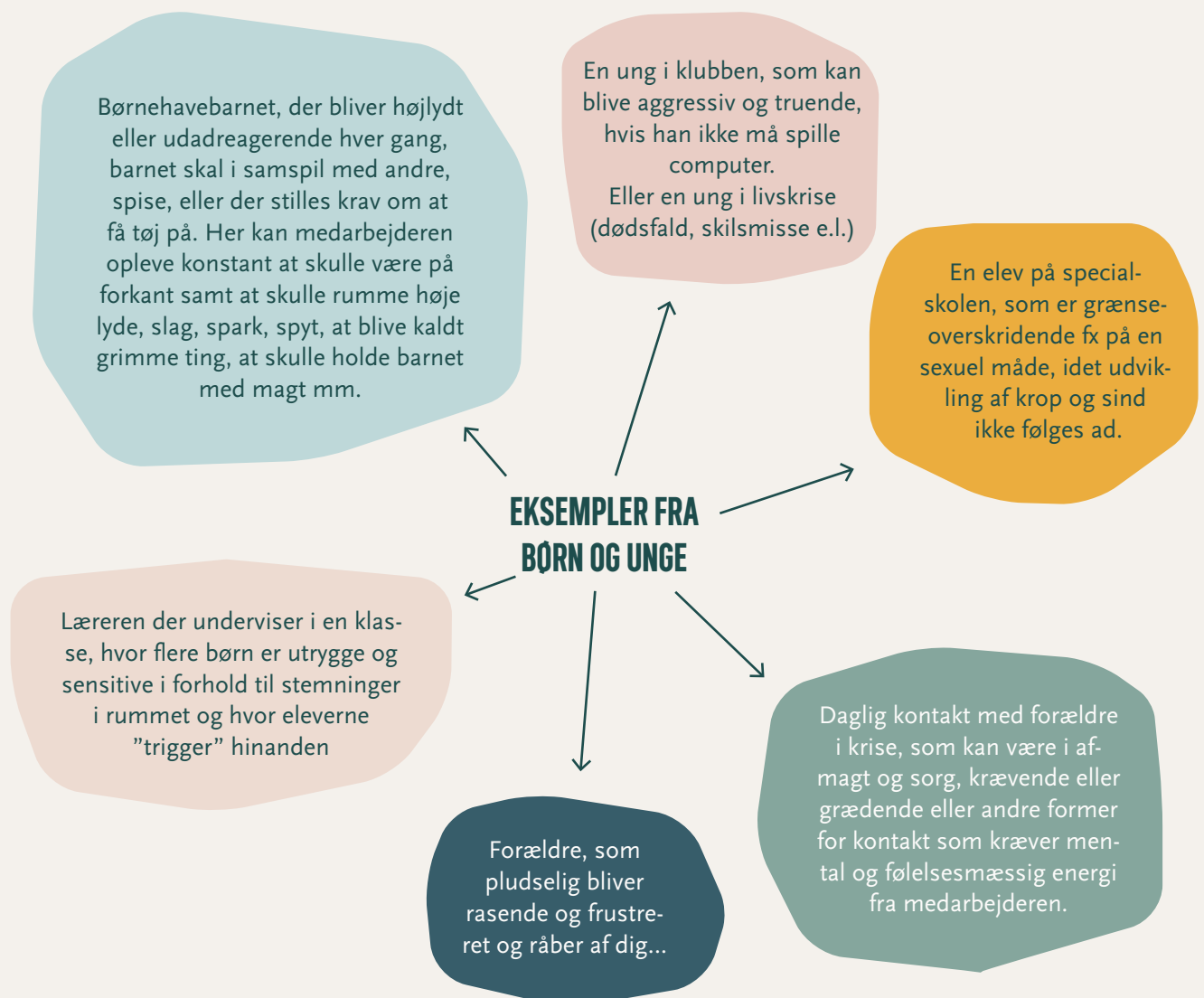
Arbejdstilsynet beskriver problemstillingen sådan her:

”Det stiller særlige krav at arbejde med mennesker med svære personlige, sociale eller helbreds-mæssige problemer. Kontakten med disse mennesker kan være en belastning i sig selv, men kan blive en stor psykisk belastning for medarbejderne, hvis de ikke oplever, at de har indflydelse på deres arbejde eller har mulighed for at få hjælp og støtte, når de har behov for det.

I denne type arbejde er jobkravene ofte uklare, uformulerede eller modstridende. Det er principielt umuligt at blive færdig med arbejdet. Mange medarbejdere oplever, at ligegyldigt hvor hårdt de arbejder, kan de ikke løse de menneskelige problemstillinger, de står over for.”

HVEM OPLEVER HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV I BØRN OG UNGE?

I Børn og Unge vil rigtig mange ansatte – såvel medarbejdere som ledere, der har direkte kontakt med børn, unge og forældre opleve episoder eller perioder, hvor en relation har påvirket dem på en helt særlig måde følelsesmæssigt og professionelt. Der hvor en enkelt episode er meget voldsom eller der opleves høje følelsesmæssige krav over lang tid, er der grund til at undersøge om påvirkningen udgør en risiko for medarbejderens sundhed.



Derudover er der den påvirkning som belastningspsykologien kalder 'sekundær-traumatisering'. Det kan handle om, at man er tilskuere til eksempelvis en nær kollega, som bliver udsat for voldsomme hændelser, de reaktioner kollegaen har og den deraf følgende afmagt og angst man selv kan opleve. ELLER måske er man dagligt vidne til et barns mistro til uden at have mulighed for at handle på det. Det kan også ske for en leder, som rykker tæt på for at støtte en medarbejder, der oplever noget voldsomt.

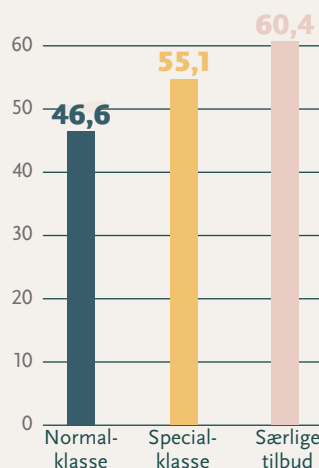
DATA FRA BØRN OG UNGE

I Børn og Unges trivselsundersøgelse belyser disse tre spørgsmål omfanget af Høje Følelsesmæssige Krav på arbejdspladsen:

- 1 Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt krævende situationer?**
- 2 Har du i dit arbejde kontakt til personer, der er modvillige eller aggressive over for dig?**
- 3 Har du i forbindelse med dit arbejde relationer, der er følelsesmæssigt vanskelige at håndtere?**

Figur 1 viser at jo mere specialiseret område man arbejder i, jo højere er de følelsesmæssige krav. Samt at der på almenområdet samtidig er en ikke uvæsentlig del af medarbejderne, der oplever høje følelsesmæssige krav.

Fig. 1 Følelsesmæssige krav blandt medarbejdere i normal-, specialklasse og særlige tilbud



Her er høje følelsesmæssige krav målt på en skala fra 0-100, hvor høje værdier betyder højere følelsesmæssige krav i arbejdet. Data fra trivselsundersøgelsen i Børn og Unge i 2021.

Dertil kommer en statistisk sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav og sygefravær. I Børn og Unge generelt stiger sygefraværet med 1 dag årligt pr fuldtidsansat medarbejder, når høje følelsesmæssige krav stiger med 12 på en skala fra 0-100.

LOVGIVNING OM PSYKISK ARBEJDSMILJØ

Arbejdstilsynet har skærpet sin opmærksomhed på, hvordan man som arbejdsgiver forebygger at ansatte bliver syge eller kommer til skade på grund af påvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø. I bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø peger Arbejdstilsynet på fem risikofaktorer, som særligt har betydning for det psykiske arbejdsmiljø:

- 1 Stor arbejdsmængde og tidspres
- 2 Uklare krav og modstridende krav i arbejdet
- 3 Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
- 4 Krænkende handlinger
- 5 Arbejdsrelateret vold (i og udenfor arbejdet)

Flere af disse risikofaktorer kan være til stede samtidig på en arbejdsplads i Børn og Unge, særligt hvis man arbejder med børn med udfordringer.

FORSKNING I ENKELTPÅVIRKNINGER OG KOMBINATIONSBELASTNINGER

Det er bl.a. underbygget, at enkeltfaktoren høje følelsesmæssige krav i arbejdet hænger sammen med større risiko for langtidssygefravær. Tillige øges risikoen for depression af forekomsten af både vold og trusler om vold og af høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Begge data fra NFA¹, 2019.

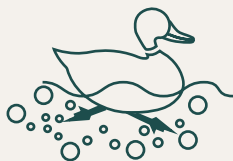
Ny forskning fra NFA viser desuden, at tilstedeværelse af flere risikofaktorer i kombination med hinanden kan øge risikoen for langvarigt sygefravær og depressive symptomer hos medarbejderne – såkaldte kombinationsbelastninger. Forskningen indikerer blandt andet, at tilstedeværelsen af høje følelsesmæssige krav i arbejdet i kombination med stor arbejdsmængde og tidspres kan øge risikoen for, at medarbejderne udvikler depressive symptomer med mere end påvirkningen fra de to faktorer enkeltvis – en såkaldt forstærkende kombinationseffekt.

I skemaet nedenfor ses et overblik over de forskellige kombinationsbelastninger, som kan opstå, når flere risikofaktorer er til stede i arbejdsmiljøet samtidigt. I skemaet skelnes mellem *additive kombinationseffekter*, hvilket ses når belastningen fra to risikofaktorer lægges sammen til en sum og forstærkende kombinationseffekter, som er når belastningen fra to risikofaktorer samlet set bliver større end summen af de to, fordi de har en forstærkende effekt på hinanden. Dette kaldes en 'farlig cocktail'.

Oversigt over typer af sammenhænge mellem kombinationer af arbejdsmiljøfaktorer og de helbredsrelaterede udfald

Arbejds miljøfaktor	Langvarigt sygefravær	Depressive symptomer
Høje følelsesmæssige krav og stor arbejdsmængde og tidspres	Additiv kombinationseffekt	Forstærkende kombinationseffekt
Høje følelsesmæssige krav og arbejdsrelateret vold	Additiv kombinationseffekt	Additiv kombinationseffekt
Stor arbejdsmængde og tidspres og arbejdsrelateret vold	Forstærkende kombinationseffekt	Additiv kombinationseffekt
Stor arbejdsmængde og tidspres og uklare krav og modstridende krav	Forstærkende kombinationseffekt	Additiv kombinationseffekt

VIDEN FRA BELASTNINGSPSYKOLOGIEN



YDER- OG INDERSIDE:

Daglig kontakt med børn, unge og forældre, der i høj grad kræver, at man skal rumme og navigere i deres følelser og reaktioner - kan ved enten store enkelt påvirkninger eller langvarig daglig dosis få konsekvenser i form af kontakttræthed, afmagt og en forråelse af det psykiske arbejdsmiljø. Der kan opstå såkaldt over- eller underinvolvering, ofte med deraf følgende sygefravær. Mange medarbejdere forklarer det ved at opleve stor forskel på "ydersiden" og "indersiden" – at man viser ro, overblik og professionel tilgang og omsorg på ydersiden, men at der kan være kaos, vrede, høj arousal og eksempelvis angst på indersiden. Som anden der padler løs under overfladen.



UDLÅN AF NERVESYSTEM:

Det siges populært at medarbejdere 'låner deres nervesystem ud', når de arbejder med børn og unge, der er sårbare, har diagnoser eller blot reagerer på livet generelt. Når barnet f.eks. ikke selv magter at regulere sine følelser eller adfærd, må den voksne sætte sig i barnets sted og vejlede barnet til regulering, ved selv at mærke hvad der sker, og hvad der skal til samt naturligvis at have faglige redskaber at trække på. Det betyder, at medarbejderen konstant skal være opmærksom på at kunne aflæse og forudse børn og unges handlinger, så de hele tiden kan være på forkant, hvis barnets reaktioner skal afværges og reguleres.



VIDNE TIL MISTRIVSEL:

Barnets / den unges selvskade, skolevægring, mistrivsel osv. kan betyde magtesløshed for medarbejderen, som kan få oplevelsen af ikke at kunne gøre nok, ikke at lykkes, at burde kunne magte mere eller handle, at skulle begrunde overfor forældre at det ikke lykkes, og måske oveni det hele skyldfølelse: "jeg burde kunne gøre mere".



OPLEVELSE AF SKYLD:

Barnets mistrivsel og voldsomme reaktioner kan vække oplevelser af skyld og faglig utilstrækkelighed, når man har gjort alt hvad der var muligt og barnet/den unge alligevel reagerer voldsomt. Eller det kan give en ensomhedsfølelse, hvis man er alene om ansvaret for at planen virker.



UNDERINVOLVERING:

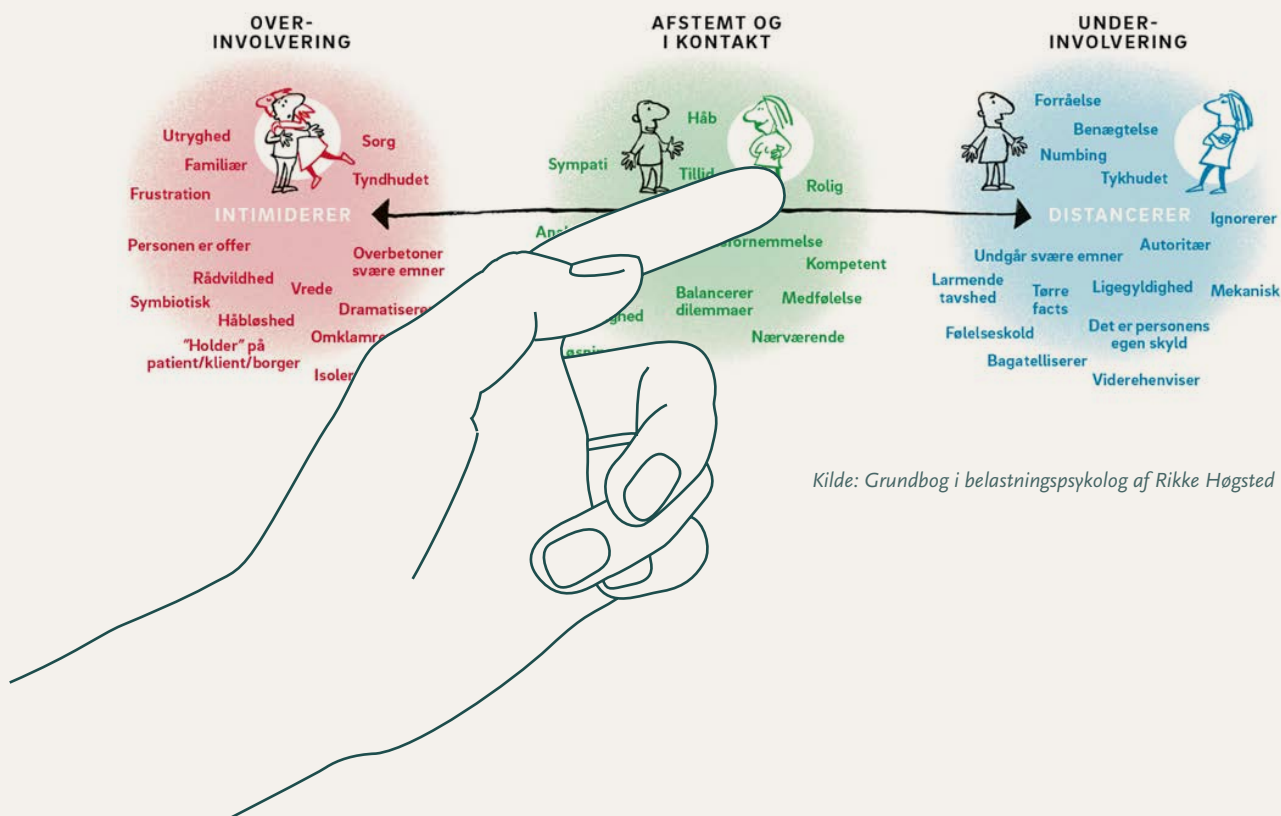
Ved underinvolvering holder vi afstand til følelserne, som bliver fremmede for os. Vi benægter og undertrykker dem både indadtil og udadtil, og vi kan komme til at føle os apatiske og følelsestomme. Vores evne til at udvise empati, medfølelse og kunne mentalisere nedsættes. Det kan føre til en forråelse – både i kontakten med børn og unge, men også i kontakten med kolleger (det psykiske arbejdsmiljø), sådan at indbyrdes kollegial tone, adfærd og jargon bliver mere hård. Lyt fx. til Brinkmanns briks: Bliver man ond af at være sød?



OVERINVOLVERING:

Ved overinvolvering er vi i kontakt med følelserne – vi føler for meget med barnet/forældrene og bliver overvældet af dem og har problemer med at få dem til at falde til ro og styre deres indflydelse på vores handlinger. Tanker, følelser og handlinger fokuserer døgnnet rundt på hvordan man bedst kan hjælpe og medfølelsen fylder i krop og sind.

Tegn på overbelastning kan være hvis medarbejdere generelt viser tegn på over- eller underinvolvering. Ofte bevæger man sig mellem kontakt og over-/underinvolvering afhængig af opgaven.



Kilde: Grundbog i belastningspsykolog af Rikke Høgsted

Hvis relationer i arbejdet med børnene og de unge eller deres forældre medfører følelser som magtesløshed, frustration og tristhed, så er disse ubehagelige følelser der af en grund. Vi kan vælge at se bort fra dem, men vi kan også prøve at forstå, hvorfor de opstår, og hvad der medvirker til dem. På den måde kan vi enten reducere de ubehagelige følelsers betydning i arbejdet, eller vi kan ændre noget i relationen, så vi bliver bedre i stand til at møde barnet/forældrene.

Per Isdal beskriver i bogen 'Medfølelsens pris', hvordan mennesker, der arbejder med andre mennesker, ofte skal absorbere andre menneskers lidelse, smerte, vrede, angst og traumer. Isdal beskriver det som giftstoffer, der hæmmer egen livsudfoldelse og vitalitet. Hvis man ikke får mulighed for at blive afgiftet, risikerer man selv at reagere uhensigtsmæssigt og derudover er det nedslidende, og det kan over tid føre til udbrændthed. Man må derfor have et sted, hvor man kan være sårbar for at kunne bevare styrke.

” Man må derfor have et sted, hvor man kan være sårbar for at kunne bevare styrke.”

Citat Per Isdal

MEDFØLELSE OG SPEJLNEURONER

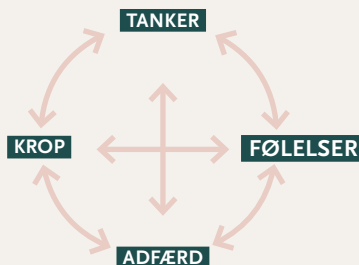
Vi mennesker er designet til at mærke hinandens følelser. Når vi iagttager et andet menneske, bliver de såkaldte spejlneuroner i hjernens frontallapper aktiveret, og vi kommer til at mærke de samme følelser, som vi iagttager hos den anden. Det er denne egenskab som gør, at vi kan leve os ind i andre menneskers følelser og reagere på dem. Det er imidlertid ikke en egenskab, vi kan slå fra.



Selvom medarbejderens egne følelser ikke kommer til udtryk i samværet med barnet/den unge, forsvinder de ikke nødvendigvis ud af kroppen. Medarbejderen er professionel og dermed trænet i at tilbageholde egne udtryk. Men når medfølelsen først er aktiveret, er der en vis mængde energi i nervesystemet, der er bundet. Når medarbejdere gennem længere tid er udsat for følelsesmæssige belastninger (fx grov tiltale, udadreagerende adfærd, er vidne til mistrivsel osv.) kan det have en række negative konsekvenser med ubalance i nervesystemet, herunder længerevarende sygefravær, depressive symptomer og stress.

Men vi kan lære at regulere følelserne og påvirke den måde, vi reagerer på en følelsesladet situation. Bl.a. Kan 'Den kognitive model' hjælpe ved at stille sig spørgsmål som:

- Kan jeg bytte mine belastede tanker ud med mere konstruktive i situationen?
- Hvordan får jeg min krop til at falde til ro?
- Hvilke handlinger hjælper mig?



Kilde: [Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker \(bfa-service.dk\)](https://bfa-service.dk/)

Samlet kan det siges, at der fra forskningens, belastningspsykologiens, neuropsykologiens og lovgivningens side - såvel som fra praksis - er taget endnu et skridt i retning af en ny og mere nuanceret forståelse af hvilke risikofaktorer i det psykiske arbejdsmiljø, der kan udgøre en sundhedsrisiko eller gøre medarbejdere syge eller belastede i en grad, så det påvirker opgaveløsningen.

BESKYTTENDE FAKTORER IFT. AT FOREBYGGE KONSEKVENSER AF HØJE FØLELSMÆSSIGE KRAV – SET I ET IGLO PERSPEKTIV

Herunder kan du orientere dig i hvordan man kan forebygge konsekvenser af høje følelsesmæssige krav. Der er råd og handlinger på både organisatorisk niveau, ledelses-, gruppe- og individniveau (**IGLO**). Derefter beskrives arbejdsmiljøgruppens, MED-udvalgets og den enkelte medarbejders opgave og ansvar.

PÅ DET ORGANISATORISKE NIVEAU kan der være systematisk kompetenceudvikling, introprogrammer og mentorordninger som kan gøre både individ og team mere opmærksom på tegn og faresignaler hos sig selv og hinanden, og dermed få redskaber til yderligere dialog. Jo større belastning jo mere behov vil der være for faste strukturer for debriefing, supervision og øvrige aflastende tiltag. Beredskab til krisehåndtering og hjælpepyramide skal være kendt af alle, fordi det i sig selv giver tryghed at vide, der er et sikkerhedsnet. Også AMG og LMUs systematiske og løbende arbejde med forebyggelse, håndtering, læring og opfølgning virker beskyttende, hvis det er kendt på arbejdspladsen.

HVIS LEDELSE skal have en beskyttende effekt, kan det bl.a. gøre en forskel, at lederen understøtter teamsamarbejdet og den psykologiske tryghed i teamet 'ved at 1) sætte rammen, 2) invitere til deltagelse og 3) reagere konstruktivt. Desuden kan adgang til uformel kontakt, støtte og sparring fra nærmeste leder, samt lederens opfølgning på voldsomme episoder være vigtig. Lederen bør være opmærksom på at skabe plads til restitution, pauser og andre åndehuller, hvor nervesystemet kan komme i ro. Ligeledes bør der være en opmærksomhed på, hvornår der er behov for debriefing, sparring eller ledelsesmæssig understøttelse af forældresamarbejdet. Vi ved fra forskning, at indflydelse er en stærk beskyttende faktor, og derfor bør ledere kontinuerligt øve sig i at italesætte hvor og hvornår der er indflydelse og hjælpe medarbejdere med at få øje på handlemuligheder.

Forskningen viser, at nogle medarbejdere laver uformelt omsorgsarbejde i forhold til stressede eller belastede kolleger. De viser medfølelse, de opmuntrer, de trøster, og de får arbejdspladsens sociale liv til at hænge sammen. Dette omsorgsarbejde kan være opslidende i længden. Det er derfor vigtigt, at ledelsen er opmærksom og også understøtter de særligt omsorgsgivende medarbejdere.

BESKYTTENDE FAKTORER I GRUPPEN eller hos kolleger kan være

- 1 Praktisk hjælp til opgaver
- 2 Støtte/feedback på arbejdet
- 3 Information og videndeling
- 4 Følelsesmæssig støtte
- 5 At tilhøre en gruppe/støttende atmosfære (psykologisk tryghed).
Gruppesamhörighed virker som beskyttende faktor i udvikling af traumatisering.

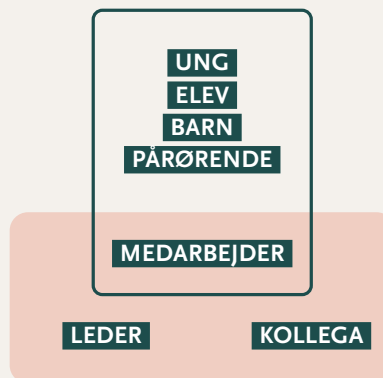
Såvel fagligt som kollegialt er det vigtigt at opleve, at man ikke skal stå alene med opgaven f.eks.:

- at skulle skabe god trivsel på blå stue for et barn med udfordringer
- skabe netop det niveau af aktivitet for at barnet i specialskole ikke bliver udadreagerende
- skabe netop de rammer i klubben, som gør at den unge ikke skader sig selv

Man kan øge oplevelsen af fællesskab og handlemuligheder ved f.eks. på teammøder at drøfte registreringer af uønskede hændelser og i fællesskab lave risikovurdering, som inkluderer både barnets/den unges trivsel og medarbejdernes arbejdsmiljø.

PÅ INDIVIDNIVEAU skal man selv tage ansvar for at være opmærksom på egen motivation, egne reaktioner og tegn på belastning. Det er nemmere, når man har kendskab til de mest almindelige belastningssymptomer samt kendskab til hvilke aflastnings strategier man selv kan benytte og hvilke arbejdspladsen tilbyder, eksempelvis kendskab til hjælpepyramiden. Når man har et job med høje følelsesmæssige krav, skal man være ekstra opmærksom på egenomsorg, og på at dele oplevelser med leder og kolleger, at registrere uønskede hændelser, at få faglig sparring og udvikle sin faglighed og at holde sig i kontakt med opgaven og meningen med at man har netop det arbejde. Og så er det naturligvis afgørende, at man kan række ud efter sparring, støtte, behov for supervision eller lign.

Studier viser en sammenhæng mellem supervision og symptomniveau, hvilket betyder at man kan sænke graden af belastningssymptomer og dermed omfanget af fravær ved systematisk supervision.



ARBEJDSMILJØGRUPPENS OPGAVE

Arbejdstilsynets bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø stiller krav om, at der skal risiko-vurderes med henblik på at forebygge den belastning som høje følelsesmæssige krav kan udgøre og sikre foranstaltninger, der kan imødegå belastningerne.

Afdækning: Det er AMG's opgave at afdække om og i hvilket omfang medarbejderne er påvirket af høje følelsesmæssige krav. Det forudsætter, at AMG både ved hvad høje følelsesmæssige krav er, og kender tegn fra både krop, følelser, adfærd og hoved, ift. kollegernes reaktioner, sådan at faresignaler på belastningstilstande er kendte.

Derefter skal AMG vurdere, om høje følelsesmæssige krav udgør en risiko for den enkelte medarbejder. Her kan AMG kigge på omfang - hvor mange timer medarbejderen arbejder tæt på børn/unge - og på hvor udfordrende kontakten er. Det kan være ved at se på alvorlighed og kompleksitet i børn, unge og forældres situation og på deres adfærd. Der kan være registreringer af uønskede hændelser. AMG vurderer også om der er størst risiko for voldsomme enkeltstående, evt. sjældne episoder eller for daglige drypvise påvirkninger. Derudover kan selve arbejdsopgaven, de ansatte har i kontakten med barnet, være med til at beskrive hvilke krav det stiller til medarbejderen.

Vurdere risiko: Tegn på at risikoen for medarbejderens sundhed ikke er forebygget effektivt kan være forhøjet sygefravær, eller påvirkning af medarbejdernes mentale, sociale, fysiske eller kognitive sundhed eller søvn. Eller tegn på afmagt, over- eller, underinvolvering mm.

Forebygge: Såfremt AMG vurderer, at der er en risiko for de ansattes helbred er påvirket af høje følelsesmæssige krav, er der pligt til at planlægge og tilrettelægge arbejdet, så det er forsvarligt. Eksempler på hvordan, følger på næste side.

AMG forholder sig altså til

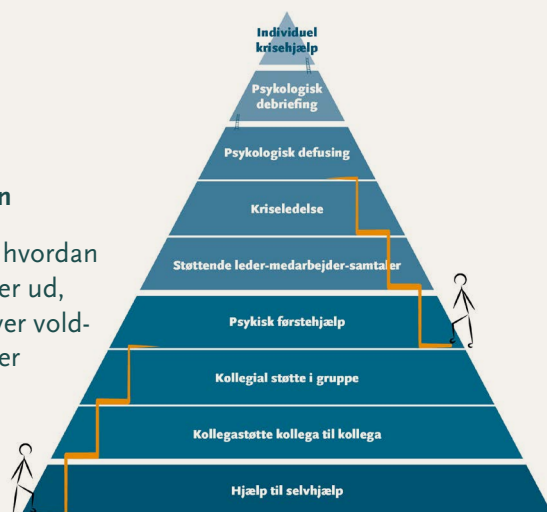
- 1 forebyggende tiltag f.eks. indarbejdet i tilrettelæggelsen af opgaverne og i det faglige fællesskab
- 2 behov for aftaler om hvad der skal ske 'Hvis skaden er sket' i form af afhjælpning af belastede medarbejdere, aflastningssamtaler, debriefing, krisehjælp, psykisk førstehjælp, 'afgiftning' mv. – altså lokal brug af hjælpepyramiden, samt
- 3 hvilke opfølgningsaktiviteter den enkelte, teamet og arbejdspladsen har brug for – både ift. at komme sig og at lære af hændelserne.

MED-UDVALGET

Det lokale MED udvalg (LMU), har ansvar for at kende til tendenser og data fra arbejdspladsens/ernes arbejdsmiljøbelastninger, og drøfte om og hvordan forebyggelse og håndtering kan foregå, så de enkelte enheder drager nytte af eksempelvis fælles tiltag, retningslinjer eller læring. LMU kan derfor følge op på om medarbejderne oplever deres kompetencer matcher opgaven, om medarbejderne bruger de strukturer, der er til rådighed, om nyansatte gennemfører introprogram, om de forebyggende tiltag er implementeret, om data fra fravær eller trivselsundersøgelse skal inddrages i håndterings- eller forebyggelsestiltag osv.

Hjælpepyramiden

- et overblik over hvordan hjælp og støtte ser ud, når ansatte oplever voldsomme hændelser



Kilde: Institut for Belastningspsykologi

FOREBYGGELSE

Vi kan ikke altid forebygge, at episoderne opstår eller undgå at børn og unge reagerer kraftigt, men vi kan som arbejdsplads, ledelse og AMG sørge for at håndtere kontakt, relationer og hændelser med så meget indsigt, faglighed og forebyggelse som muligt.

De grundlæggende byggesten i forebyggelse er:

- Forventningsafstemning og klare rammer for ens arbejdsopgaver
- Indflydelse på egen opgaveløsning og hjælp til at se handlemuligheder, når afmagten rammer
- Mulighed for supervision og faglig sparring
- Mulighed og systematik ift. at dele erfaringer og svære oplevelser i trygge omgivelser
- Fokus på "sunde vaner" i henhold til personlige præferencer og behov
- Fokus på at arbejdsfællesskab, netværk og sociale relationer fungerer understøttende

Ved at opbygge og vedligeholde beskyttende faktorer hele vejen rundt i IGLO, er arbejdspladsen godt på vej i sin forebyggelse.

NFA (Nationalt center for Forskning i Arbejdsmiljø) har i to studier undersøgt, hvordan fem faktorer påvirker det længerevarende sygefravær for medarbejdere, der er følelsesmæssigt involveret i deres arbejde. Resultaterne tyder på, at to af de undersøgte faktorer kan gøre en positiv forskel:

- 1 Gode udviklingsmuligheder
- 2 Lav grad af rollekonflikter

Forskning tyder altså på, at gode udviklingsmuligheder og klare roller, hvor der ikke bliver stillet modstridende krav til medarbejderne, muligvis kan begrænse de potentielle negative konsekvenser af høje følelsesmæssige krav i arbejdet.

GODE RÅD TIL AMG

- 1 Søg viden og indsigt i høje følelsesmæssige krav og deres tegn og konsekvenser
- 2 Drøft og undersøg hvornår jeres arbejde stiller høje følelsesmæssige krav
- 3 Vurdér risikoen, og gennemfør eventuelt risikovurdering og og iværksæt forebyggende tiltag
- 4 Lær tegnene at kende på over- og underinvolvering, kontakttræthed, forråelse og afmagt
- 5 Sørg for introprogram/efteruddannelse til medarbejderne, så de oplever sig klædt på til at håndtere direkte og indirekte følelsesmæssige krav. Viden i sig selv beskytter!
- 6 Udbred forståelse og dialoger om tegn på ubalance og behov for hjælp og støtte
- 7 Overvej forebyggende organisatoriske handlemuligheder og eventuelt også ændringer i arbejdets tilrettelæggelse og fordeling af belastning
- 8 Tag jævnligt temperaturen på de høje følelsesmæssige krav i arbejdet - individuelt og i grupper
- 9 Drøft uønskede hændelser og andre cases fra hverdagen, og fortsæt dialog og læring med medarbejderne på team- eller personalemøde
- 10 Sørg for, at der er rum og tid til at tale om det, der påvirker på arbejdspladsen - evt. gennem sparring eller supervision
- 11 Vurder hvad der er relevant at drøfte i LMU

TIPS OG RÅD TIL MEDARBEJDEREN

- 1 Bliv bevidst om, hvornår dit arbejde stiller høje følelsesmæssige krav
- 2 Lær tegnene at kende på kontakttræthed, over- og underinvolvering.
- 3 Lær faresignaler på overbelastet krop og sind at kende. Hvis man ikke er bekendt med symptomerne, kan ens reaktioner virke uforståelige og skabe skyld
- 4 Reager ved at tale om det – både dine egne oplevelser og det du ser hos kolleger. Så hverken du eller kolleger skal gå alene med tanker og følelser
- 5 Vær opmærksom på om hjælpe-støtte-omsorgs rollen fortsætter i privatlivet
- 6 Find mod til at sætte ord på det, du ser og mærker: *"Du ser bleg/trist ud – hvordan har du det?" – "I frokostpausen i går lagde jeg mærke til at vi grinede af Valdemars sølle kontaktforsøg med Amalie – mon det kan være et tegn på en snigende kynisme i vores gruppe"?*
- 7 Brug mulighederne for sparring. Tal med kollegaer om svære oplevelser og tegn på ubalance og behov for hjælp og støtte
- 8 Hjælp med at skabe rum og tid til at tale om det, der påvirker på arbejdspladsen
- 9 Hjælp til med den løbende risikovurdering og dialog i samarbejde med ledelse, AMG og kolleger om hændelser, påvirkninger og tegn

BESKYTTENDE FAKTORER



INDIVID

- Kendskab til faresignaler og mestringsstrategier
- Kende hjælpepyramide
- Kende arbejdspladsens beredskab
- Skal selv kunne række ud – sparring – supervision
- Skab overblik og tag kontakt efter hændelse
- Registrere hændelser
- Egenomsorg – Iltmaske
- OBS 'tilvænning'



GRUPPE

- Praktisk hjælp til opgaver
- Støtte/feedback på arbejdet (hverdagssparring)
- Information og videndeling
- Følelsesmæssig støtte
- At tilhøre en gruppe/støttende atmosfære (psykologisk tryghed)

Lære af registreringer

Tag kontakt til kriseramte kollega



LEDELSE

- Rammesætte opgaven
- Italesætte indflydelse
- Opfølgning på voldsomme episoder
- Støtte og sparring
- Støtte i forældre-samarbejde
- Understøtte psykologisk tryghed i teamet
- Skabe rammer for faglig udvikling og sparring
- Rammer for restitutionspauser / debriefing / supervision
- Rollemodel ift. tvivl og sårbarhed



ORGANISATION

- Kendt og anvendt beredskab til krisehåndtering
- Hjelpepyramiden
- Faste strukturer for aflastning og restitution
- Systematisk kompetenceudvikling
- Intro og instruktion
- Risikovurderinger
- Registrering - løbende læring og tiltag

LITTERATUR, LOVGIVNING & PODCAST

Vejledning ift. Henvisninger: Som AMG bør I kende AT-vejledningen. Ellers kan Podcast Brinkmanns briks og Forråelsens ansigter f.eks. anbefales

LOVGIVNING:

- AT-vejledning Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker - Arbejdstilsynet (at.dk)
- Psykisk arbejdsmiljø - Spørgeguide - Arbejdstilsynet (at.dk) Een af spørgeguiderne omhandler høje følelsesmæssige krav
- Branchevejledning Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker (bfa-service.dk)

LITTERATUR

- *Grundbog i belastningspsykolog* af Rikke Høgsted
- *Når gode mennesker handler ondt* af Dorthe Birkmose
- *Medfølelsens pris* af Per Isdal
- *Omsorgstræthed - syv forebyggende principper* af Anne-Mette Sohn Jensen
Empatien kan tage overhånd: Sådan undgår du at blive ramt af omsorgstræthed | BUPL
- *Med mig selv som redskab* af Maja Nørgård Jacobsen et.al.

PODCAST OG VIDEO

- Podcast: Brinkmanns briks: Bliver man ond af at være sød?
- Podcastserie Forråelsens ansigter af Dorthe Birkmose
- Podcastserie på 3 episoder: Følelser på job - En podcastserie (etsundtarbejdsliv.dk):
- Episode 1: Professionel med følelser
- Episode 2 - En ressource i samarbejde og opgaveløsning
- Episode 3 - Følelser i teams og grupper
- Video på 3 min.: Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker (bfa-service.dk)

ØVRIGE HENVISNINGER

- Undersøgelse af de særlige tilbud, Maj 2023. Udarbejdet af HR og Organisation, Børn og Unge (Høje følelsesmæssige krav i arbejdet - AarhusIntra (aarhuskommune.dk))
- Nyt værktøj til pædagoger: Forebyg kaos i daginstitutioner med PUX (nfa.dk)
- PUX redskab til dialog om: (P)rioritere opgaver, (U)dnytte ressourcer og e(X)terne ressourcer i daginstitutioner. *Med tre enkle perspektiver kan pædagogerne gennemgå en konkret situation, og de kan undersøge, om der er mulige løsninger eller ændringer, der kan gøre situationen mindre presset eller uoverskuelig.*