

12 OPGAVER MED METODER TIL HÅNDTERING AF HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET



Opgaverne er tilrettet individ, gruppe, leder eller arbejdsmiljøorganisation, men alle temaer kan være relevante for at arbejde med høje følelsesmæssige krav. Flere spørgsmål i gruppeopgaver kan fint også bruges som refleksions- spørgsmål på individniveau eller til supervision.

Læs mere om høje følelsesmæssige krav på bfa-service.dk/hfk

INDHOLD

Opgave 1		
Har du/I et følelsesmæssigt krævende job?	3	
Opgave 2		
Tjekliste for ledere: Er dine medarbejdere klædt godt på?	5	
Opgave 3		
Opdag, hvordan følelserne påvirker dig!	7	
Opgave 4		
Reaktioner på en følelsesladet situation	9	
Opgave 5		
Hold balancen og undgå over- og underengagement	11	
Opgave 6		
Reguler følelserne – hvornår skruer du/I op og ned?	13	
Opgave 7		
Når empati og medfølelse craser	15	
Opgave 8		
Hvordan får jeg min krop til at falde til ro? – Mindfulnessopgave	16	
Opgave 9		
Kontakttræthed – Kender vi det?	17	
Opgave 10		
Er der krydspres og moralsk stress hos jer?	18	
Opgave 11		
Forebyg udbændthed – sammen med din leder	19	
Opgave 12		
Forebyg forråelseskultur	20	

HAR DU/I ET FØLELSERMÆSSIGT KRÆVENDE JOB?

Målgruppe: Drøftelse i AMO, eller som drøftelse i arbejdsgruppen.

Formål: At blive bevidst om belastning og forebyggelsesmuligheder.

I nogle brancher er høje følelsesmæssige krav en fast del af det daglige arbejde, f.eks. politi, ansatte i kriminalforsorgen og forsvaret. Her er det vigtigt at have en høj forebyggelse og en struktureret tilgang.

I andre brancher stilles også høje følelsesmæssige krav, men mængden og graden er mindre, f.eks. bedemænd, frisører, rengøringspersonale og ansatte i restaurationsbranchen. Også her er det vigtigt at forebygge.

Hvor høj er din/jeres belastning fra de følelsesmæssige krav?

For at blive klogere på jeres belastning, kan I lave en simpel risikovurdering ved at stille to spørgsmål:

1. Hvor mange timer arbejder I tæt på mennesker?
2. Hvor udfordrende er arbejdet, dvs. hvor høje følelsesmæssige krav er der i arbejdet?

Mængde af kontakt og graden af belastning har betydning. Belastningen skal dog også ses på den lange bane. Det er vigtigt, at vi også arbejder forebyggende ved mindre grader af belastning. En belastning kan slide over tid, medarbejderen mærker måske ikke forandringen, men pludselig ses effekten, hvor en mindre episode får bægeret til at flyde over med kontakt-træthed og udbændthed.

Opgave 1




Mængde af kontakt:			
Høj: Flere end 6 timer			
Middel: 3-6 timer			
Lav: 0-3 timer			
Grad af belastning:	Lav belastning	Middel belastning	Meget belastende

Step 1

Lav hver især jeres vurdering af belastning på jeres arbejde. Brug tre minutter alene: hvor vurderer du, at I ligger i skemaet?

Step 2

Tag en runde i gruppen og del, hvor i skemaet I hver især har placeret jer. Belastning kan opleves forskelligt og være forskellig i forhold til arbejdsopgave/funktion. Der er derfor ingen rigtige eller forkerte svar.

-  Er I grønne, er der mindre belastning, men vær alligevel opmærksom på langtidsbelastningen ved meget kontakt med mennesker.
-  Er I gule, skal I være opmærksomme og begynde at arbejde systematisk med at forebygge, f.eks. ved at tale om det til møder.
-  Er I røde, er det vigtigt at I kommer hurtigt i gang med en virksom fastlagt forebyggelse- og aflastningspraksis. Det kan være fast aftalt kollegial sparring, fast punkt på møder eller supervision.

Step 3

Drøft hvilke forebyggende og/eller aflastende tiltag I allerede har:

Tag noter med gode ideer til, hvad I kan gøre mere af evt. med inspiration fra gode råd på hjemmesiden.

1. Hvilke forebyggende metoder anvender vi allerede for at håndtere de høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker? (Kollegial støtte, viden om, møder/dialoger om emnet).
2. Hvilke metoder kan vi indføre for at blive endnu bedre til at forebygge belastning i forbindelse med høje følelsesmæssige krav?
3. Hvordan hjælper vi hinanden, hvis vi oplever, at nogle kollegaer ikke selv opdager/erkender belastning, men kollegaen har symptomer?
4. Hvad kan I selv gøre individuelt for at undgå belastninger fra høje følelsesmæssige krav?

TJEKLISTE FOR LEDERE: ER DINE MEDARBEJDERE KLÆDT GODT PÅ?

Målgruppe: Arbejdsmiljøansvarlig og Ledergruppen

Formål: At undersøge om der er tilstrækkelig med forebyggelse

Tjeklisten er inspireret af Arbejdstilsynets hjælpespørgsmål til forebyggelse af høje følelsesmæssige krav, oplæring, instruktion, planlægning og opfølgning.

Instruktion:

1. Udfyld skemaet hver for sig i ledergruppen.
2. Drøft, hvilke forebyggende tiltag I har.
3. Hvad mangler I, og hvordan kommer I i gang?

Overvej om du har arbejdet med dette felt og om det bidrager tilstrækkelig med forebyggelse:	Ja. Hvordan?	Nej. Hvilke barrierer forhindrer?	Hvad kan vi gøre mere her og nu og på sigt
Har de ansatte de nødvendige kompetencer til at løse arbejdsopgaverne i relation til arbejdet med mennesker (viden, metoder, erfaring)?			
Har de ansatte viden om de mennesker, de arbejder med (behov, adfærd, udfordringer mv)?			
Oplæres de ansatte 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 udføre arbejdet?			

Opgave 2

Overvej om du har arbejdet med dette felt og om det bidrager tilstrækkelig med forebyggelse:	Ja. Hvordan?	Nej. Hvilke barrierer forhindrer?	Hvad kan vi gøre mere her og nu og på sigt
Informeres de mennesker, du har med at gøre om hvilket service- og kvalitetsniveau, de kan forvente?			
Er der en tydelig og fælles forståelse af arbejdsmetoder (ansatte imellem og ansatte og ledelse imellem)?			
Tages der hensyn til de følelsesmæssige krav, når opgaver fordeles?			
Er der passende fysiske rammer? (rum til at holde en pause, gennemføre fortrolige/svære samtaler uden forstyrrelser, m.m.)			
Har man tilstrækkeligt med tid til at udføre de opgaver, der knytter sig til kontakten med de mennesker, du har med at gøre?			
Er der, i det daglige, mulighed for kollegial/ledelsesmæssig hjælp og sparring om konkrete opgaver?			
Er der regelmæssig eller systematisk mulighed for at efterbearbejde høje følelsesmæssige krav?			

Se gode eksempler på <https://at.dk/media/2882/spoergeguide-hoeje-foeelsesmaessige-krav.pdf>

OPDAG, HVORDAN FØLELSERNE PÅVIRKER DIG!

Målgruppe: Drøftelse i kollegagruppen

Formål: At tale om hvilke følelser, der kommer i spil og de forskelle, der kunne være i, hvordan I påvirkes af dem.

Instruktion: Klip billederne ud og læg dem foran jer

1. Hvilke følelser ser du på billederne?
2. Hvilke følelser vækker de hos dig?
3. Hvilke situationer kommer du til at tænke på i dit arbejdsliv?
4. Drøft forskellenes betydning, og tal om, hvordan de evt. belaster dig/jer.

Dialog i gruppen
– en runde for hvert
spørgsmål.



Opgave 3



REAKTIONER PÅ EN FØLELSESLADET SITUATION

Målgruppe: Kollega-drøftelse eller individuel refleksionsopgave

Formål: Drøftelse af påvirkninger og reaktioner på følelsesladede situationer

Instruktion: Interview-opgave med en kollega/medarbejder

1. **Situationen:** Fortæl om en situation, der satte nogle følelser i gang hos dig.
2. **Beskriv følelsen:** Hvad følte du i her-og-nu-situationen?
3. **Hvad fik du lyst til at gøre?:** Beskriv, hvad du overvejede at gøre, og hvad du faktisk gjorde i situationen.
4. **Balance eller ubalance i dine følelser?** Hvor var du i situationen – overengageret, i balance, eller underengageret?
5. **Hvad kan du gøre for at fastholde balancen og komme (tilbage) i balance?**
6. **Tag noter herunder:**

Opgave 4

Påvirkninger og reaktioner i arbejdet med mennesker

REAKTIONER

Underengageret

– Følelser er slukket:

Følelser benægtes og undertrykkes både indadtil og udadtil, følelse af apati og tomhed. Handler uprofessionelt og uempatisk (forråelse).

Risiko for

- Kontakttræthed
- Forråelse
- Udbrændthed

Balanceret

– Følelser er i ro:

Følelser kan undersøges og professionalisme fastholdes.

Overengageret

– Følelser er stærke:

Kontakt til følelser, overvældelse og uro. det personlige/private blander sig i det professionelle arbejde. Går (for) langt for at hjælpe.

Risiko for

- Kontakttræthed
- Forråelse
- Udbrændthed



PÅVIRKNINGER

Meningsfuld
kontakt

Indirekte påvirkning:

Overvære eller høre
fortællinger
om voldsomme
oplevelser

Direkte påvirkninger:

Opleve voldsomme
hændelser

Høje følelsesmæssige krav

Moralsk
stress

Krydspres

HOLD BALANCEN OG UNDGÅ OVER- OG UNDERENGAGEMENT

Målgruppe: Individ og arbejdsgruppen

Formål: At gøre de høje følelsesmæssige krav til en fælles opgave

Instruktion – dialog i gruppen:

1. I hvilke arbejdssituationer er der risiko for overengagement hos os?
2. I hvilke arbejdssituationer er der risiko for underengagement hos os?
3. Hvordan kan I hjælpe hinanden med at holde balancen?

Når vi er i balance, er vi i stand til at tænke professionelt og at have empati. Det er her, vi både kan mærke og tænke, balancere dilemmaer og stille de relevante faglige spørgsmål.

Opgave 5

Påvirkninger og reaktioner i arbejdet med mennesker

REAKTIONER

Underengageret

– Følelser er slukket:

Følelser benægtes og undertrykkes både indadtil og udadtil, følelse af apati og tomhed. Handler uprofessionelt og uempatisk (forråelse).

Risiko for

- Kontakttræthed
- Forråelse
- Udbrændthed

Balanceret

– Følelser er i ro:

Følelser kan undersøges og professionalisme fastholdes.

Overengageret

– Følelser er stærke:

Kontakt til følelser, overvældelse og uro. det personlige/private blander sig i det professionelle arbejde. Går (for) langt for at hjælpe.

Risiko for

- Kontakttræthed
- Forråelse
- Udbrændthed



PÅVIRKNINGER

Meningsfuld
kontakt

Indirekte påvirkning:

Overvære eller høre
fortællinger
om voldsomme
oplevelser

Direkte påvirkninger:

Opleve voldsomme
hændelser

Høje følelsesmæssige krav

Moralsk
stress

Krydspres

REGULER FØLELSERNE – HVORNÅR SKRUER DU/I OP OG NED?

Målgruppe: Individ

Formål: Forståelse for, hvordan en svær arbejdssituation kan belaste dig og kræver regulering efterfølgende

Instruktion: Tænk på en svær situation, du har stået i. Det kan være et sorgramt menneske, som du skulle agere professionelt over for.

1. Hvilke tanker havde du i den situation?
2. Hvilke følelser blev aktiveret hos dig?
3. Hvordan reagerede kroppen?
4. Hvad gjorde du i situationen?
5. Hvilke følelser viste du i situationen, og hvilke gemte du væk?
6. Hvilken følelse stod du tilbage med efter episoden?

Eksempel på en følelse, du måske har brug for at skrue ned og op for, er glæde. F.eks. at skulle smile til de mennesker, som du skal hjælpe/arbejde med, selv om du ikke er glad eller at være glad, men skulle påtage dig en seriøs og alvorlig maske for at kunne være professionel.

Opgave 6

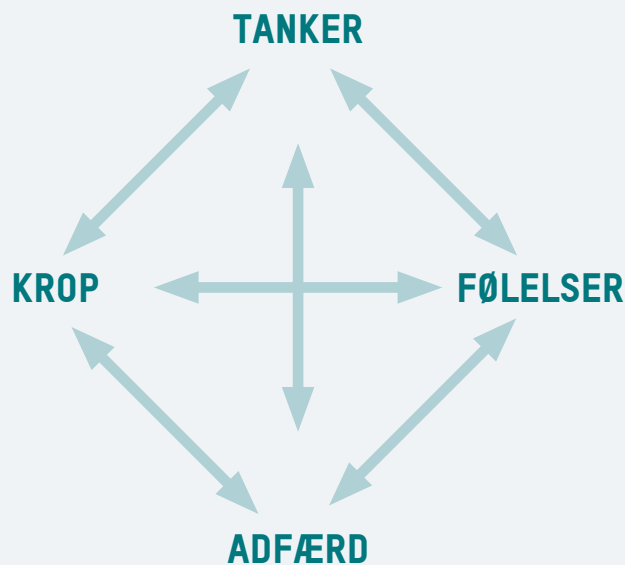
Regulering af følelserne – hvornår skruer du/l op og ned?

TANKER

- Hvilke tanker har du i situationen?
- Bringer de noget godt med sig?
- Er der mulighed for andre, mere positive tanker?

KROP

- Hvad gør din krop, når du udsættes for høje, følelsesmæssige krav?
- Hvad kan bringe dig tilbage i balance? (F.eks. motion, søvn).



FØLELSER

- Hvilke følelser får du, når du møder den type borgere/kunder?
- Hvor kommer følelserne fra, hvad hænger de sammen med?
- Mind dig selv om, følelserne godt må være der, også de ubehagelige som vrede og tristhed.

ADFÆRD

- Hvad gør du i situationen?
- Hvad er godt at gøre?
- Hvilke handlinger hjælper dig? (F.eks. sige det højt, tale med en kollega...)

NÅR EMPATI OG MEDFØLELSE CRASHER

Målgruppe: Arbejdsgruppen

Formål: At blive bevidst om, at evnen til at føle empati og kunne sætte sig ind i andres situation ofte nedsættes, når vi møder stærke negative følelser. Hvordan hjælper vi hinanden til at finde balancen.

Instruktion: Sid med en kollega og drøft følgende med hinanden:

1. Hvornår har du sidst været vred eller irriteret på dit arbejde?
2. Hvor vred var du på en scala fra 1-10?
3. Hvordan mærkede du følelsen?
Det kan både være i kroppen (f.eks. hjertebanken, anspændthed) eller i dine tanker (nu er det nok, det vil jeg ikke finde mig i, han burde slet ikke gøre sådan der).
4. Hvad gjorde du i situationen?
(gik du amok eller lukkede ned = ingen mentalisering eller genvandt du roen og overblik over situationen = du kunne mentalisere).
5. Tal på baggrund af opgaven med hinanden om der er særlige typer af situationer eller personer, som trigger negative følelser og kan lukke for jeres evne til at mentalisere?
6. Prøv at være åben for at se de andres perspektiver.
7. Find empati over for dine egne følelser og den andens følelse.
8. Bliv nysgerrig på hvad der ligger bag ved den andens og din egen adfærd.

Mentalisering

er kort fortalt at have en forståelse for både eget og andres følelsesliv, og hvordan vi gensidigt påvirker hinanden følelsesmæssigt. Når vi mentaliserer, forstår vi både egen og andres adfærd ud fra blandt andet følelser, tanker, behov, mål og årsager. Vi gør det som en naturlig del i kontakten med andre mennesker. Vores evne til at mentalisere svigter, når vi er påvirket af stærke følelser.

HVORDAN FÅR JEG MIN KROP TIL AT FALDE TIL RO? – MINDFULNESSOPGAVE

Målgruppe: Alle medarbejdere

Formål: At finde ro i en presset situation

Instruktion: Individuel opgave – find dig et roligt sted, hvor du ikke forstyrres

STOP er en metode til at berolige dig selv:

Stop op sæt dig et roligt sted eller luk øjnene og tænk på et fredeligt sted, hvis du ikke har mulighed for at trække dig væk.

Træk vejret roligt helt ned i maven, fokuser på kroppen.

Observer hvad der sker omkring dig, lyde, farver, kulde/varme.

Planlæg og skab overblik ud fra en mere rolig position.

<https://psykiatrifonden.dk/hjaelp-raadgivning/mentale-motionscenter/krop-psyke>

Prøv at give dig selv **5 minutter**, hvor du får styr på kroppen i eller efter en presset situation.

Belastning

Mange jobs byder på hyppige skift imellem forskellige opgaver. Vi føler, at vi styrter rundt eller bliver trukket i hver sin ende af forskellige krav fra de mennesker, som vi hjælper og arbejder med og ledelse.

Tiden er fyldt med aktiviteter: mad, snak, travlhed, overarbejde eller computer/ TV. Måske opdager vi ikke den gradvise belastning, der sker, men vores krop og hjerne er på overarbejde. Hvis du har et job med meget høje følelsesmæssige krav, og dit følelsessystem er under stort pres, er det vigtigt at modvirke belastningen ved at tage pauser og få ro og hvile.

Mindfulness er en god videnskabelig dokumenteret metode til at forbedre den mentale sundhed. Den handler om at finde ro og fred i det, der er her og nu, og ikke hele tiden, at give hjernen lidt ro og pause og at finde ro i en presset periode.

Der findes mange guidede mindfulness øvelser, kropsscanning, meditation m.v. der kan hjælpe dig med at få en pause, og finde ro. Find den, der passer godt til dig. **10 minutters mindfulness træning om dagen kan ændre din hjerne positivt.**

KONTAKTTRÆTHED – KENDER VI DET?

Målgruppe: Medarbejdergruppen eller individuel opgave

Formål: Drøftelse af kontakttræthed i grupper

Risikoen ved at være meget i kontakt med mennesker er, at der kan opstå mere vedvarende kontakttræthed, hvor man ikke orker sociale relationer, når man kommer hjem. Vær særlig opmærksom på hvis tilstanden ikke overkommes med et par nætters god søvn eller lidt ekstra fritid. Der er risiko for at udvikle udbrændthed og forråelse, hvis den ikke håndteres i tide.

Instruktion:

1. Klip kortene ud og læg dem på bordet.
2. Træk en ad gangen og drøft.
3. Tag noter undervejs.



Hvordan har du det når du kommer hjem fra arbejde?	Hvilke dage er der mental energi på kontoen, hvilke dage er du drænet?
Hvordan påvirker det dine relationer, at du har et arbejde, hvor du bruger dine følelser?	Hvilke værktøjer bruger I allerede for at undgå belastning?
Har du nogle overgangsritualer, der sikrer dig en god overgang mellem arbejdslivet og privatlivet?	Hvor ofte tager I kontakttræthed op som tema i kollega-gruppen?

ER DER KRYDSPRES OG MORALSK STRESS HOS JER?

Målgruppe: Medarbejder og leder sammen

Formål: At blive bevidst om mulige faktorer i arbejdet, der kan bidrage til belastning, herunder krydspres, moralsk stress

Instruktion:

1. Overvej, om dit arbejdsfelt byder på opgaver, der kan bidrage til moralsk stress?
2. Hvilke afmagtssituationer og følelser, har du/I oplevet?
3. Oplever du krydspres, hvor der er dilemmaer der gør det svært at handle?
4. Opdag faresignalerne: hvilke effekter har moralsk stress og krydspres på dig?
5. Ved du, hvor du kan tale trygt om egne fejl, påpege problemer og italesætte svære arbejdsbetingelser uden risiko for at blive afvæbnet og kritiseret? (Det er en ledelsesmæssig opgave at sikre dette).
6. Nedskriv jeres pointer og drøft, hvordan I sammen kan håndtere moralsk stress og krydspres, så den enkelte ikke bliver overbelastet.

Definitioner:

- **Moralsk stress** er det du oplever, når du ikke kan handle og udføre dit arbejde ud fra dine egne værdier og moralske overvejelser. Den økonomiske ramme, politiske beslutninger eller lovgivning forhindrer dig i at handle som du fagligt vurderer ville være bedst. Det giver et ubehag og er en belastning på sigt.
- **Krydspres** opstår når du oplever at du ikke kan løse modsatrettede krav eller dilemmaer. Krydspres fører ofte passivitet med sig, og det gør, at vi kan udsætte en ubehagelig beslutningstagning.

FOREBYG UDBRÆNDTHED – SAMMEN MED DIN LEDER

Målgruppen: Medarbejder og ledere sammen

Formålet: At sikre professionalisme og at reducere magtesløshed

Instruktion:

Case

Du bliver følelsesmæssigt belastet, fordi du over en længere periode oplever, at det er meget svært eller umuligt at løse de svære problemer, som de mennesker, du arbejder med, har. Der er underbemandet, og det er svært at bruge din faglighed på en tilfredsstillende måde.

1. Hvad er opgaven, og hvilke greb kan vi gøre brug af her?
2. Kan vi finde meningsfuldhed – i adfærden hos de mennesker, vi arbejder med?
3. Hvad har de mennesker, som vi arbejder med brug for?
4. Hvornår gør vi en forskel?
5. Hvad er succeskriterierne?
6. Realitetscheck – er det muligt at opnå disse kriterier – er det også de succeskriterier kunden/borgere og andre samarbejdspartnere har?
7. Har vi alle realistiske forventninger inden for de givne rammer – eller overperformer vi?

Det er vigtigt, at vi har fælles forståelse af succeskriterier i vores arbejde. De mennesker, som rammes af udbændthed, har typisk haft et stort personligt engagement i deres arbejde. De har haft høje krav til sig selv og/eller er også blevet mødt med store krav fra ledelse eller personer, de arbejder med. Det er vigtigt løbende at forventningsafstemme og drøfte medarbejderens oplevelse af magtesløshed for at forebygge udbændthed.

FOREBYG FORRÅELESKULTUR

Målgruppe: Individuel refleksion og gruppeopgave

Formål: At opdage forråelsen og begynde og forebygge den

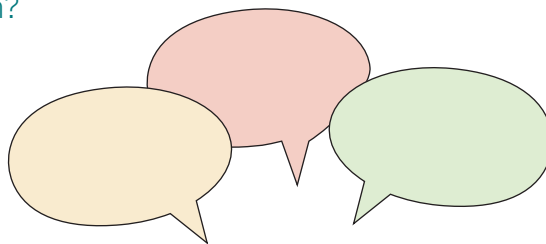
Instruktion:



Individuel tænketid i 5 minutter:

1. Kommer du til at tale dårligt om de mennesker, du har med at gøre
– tale hårdt til dem?
2. Er der en forråelse på din arbejdsplads?
3. Er det noget, der kan tales om i gruppen,
eller er det en tavs del af kulturen?

Gruppedialog:



1. Er vi forråede hos os?
2. Hvordan kommer det til udtryk?
3. Hvad bidrager til den hårde tone?
4. Hvilke negative konsekvenser oplever vi ved det?
5. Hvad kan vi regulere/ændre:
 - Som ændrer adfærd og tone?
 - Som gør det muligt, at tale om påvirkning, sårbarheder og at efterspørge hjælp?

Definition:

Forråelse er en overlevelsesstrategi, som mennesket benytter sig af, når der er psykisk slitage for at dæmpe følelsen af afmagt. Den kommer til udtryk ved, at man flytter problemet over hos den anden, tænker det er dem den er gal med og slukker for empatien, føler sig ligeglad, bliver kynisk, hårdhudet distanceret og uempatisk. Forråelse kan flytte ind i jeres arbejdskultur, så den er præget af en hård tone, rå adfærd og jargon.