

Høje følelsesmæssige krav

Spørgeguide om psykisk arbejdsmiljø

Denne spørgeguide er baseret på spørgsmål, som Arbejdstilsynets tilsynsførende bruger, når de fører tilsyn på virksomhederne med psykisk arbejdsmiljø, specifikt høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker. Spørgsmålene kan benyttes som refleksionsspørgsmål, når I vil blive klogere på høje følelsesmæssige krav på jeres arbejdsplads. Spørgsmålene kan hjælpe jer til at afdække, om der er høje følelsesmæssige krav i arbejdet, hvornår de kan opstå, hvor udbredt de er, og om I har forebygget eventuelle problemer.

Høje følelsesmæssige krav i arbejdet kan typisk opstå i arbejde, der indebærer kontakt med fx borgere, kunder eller patienter, som er i en svær situation eller har en udfordrende adfærd. Det kan fx være mennesker i mistrivsel, i krise, i misbrug eller med grænseoverskridende, utilregnelig eller selvskadende adfærd. De høje følelsesmæssige krav opstår ikke kun, når man er fysisk sammen med andre. Det kan også være, når man som led i sit arbejde skal læse om andre menneskers situation.

Forekomst af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

Hvad karakteriserer situationen og/eller adfærden hos de borgere/kunder/patienter, I arbejder med?

- De kan befinde sig i eller være pårørende til mennesker i alvorlige eller komplekse livsomstændigheder, fx mistrivsel, sorg, akut krise, omsorgssvigt, fysisk eller psykisk sygdom, tilskadekomst eller funktionsnedsættelse, økonomiske vanskeligheder eller sociale problemer, misbrug eller kriminalitet.
- De kan have en udfordrende adfærd, fx i form af udadreagerende, aggressiv eller grænseoverskridende adfærd. Det kan også handle om anklager, manipulerende, appellerende og uforudsigelig adfærd samt selvskade eller trusler herom.

Hvad karakteriserer jeres opgaver i kontakten til borgerne/kunderne/patienterne? Skal I fx:

- Motivere eller hjælpe mennesker med svære problemer?
- Støtte mennesker i krise eller sorg?
- Træffe beslutninger med vidtrækkende konsekvenser for andre menneskers liv?
- Overvåge, kontrollere, sætte grænser eller stille krav?
- Håndtere klager, vrede, frustration eller utilfredshed?

Omfang af høje følelsesmæssige krav i arbejdet?

- Hvor meget fylder de høje følelsesmæssige krav i det daglige arbejde? - Hvor ofte forekommer de?
- Hvor længe har de høje følelsesmæssige krav stået på?
- Hvilke ansatte er udsat for høje følelsesmæssige krav?
- Er der bestemte ansatte/grupper af ansatte, der er særlig udsatte for høje følelsesmæssige krav?

Hvad er karakteren af de høje følelsesmæssige krav? Skal de ansatte:

- Sætte sig ind i, rumme og håndtere andres tænkning, følelser eller adfærd?
- Aflæse og forudse handlinger (være på "forkant" med situationen)?
- Håndtere egne tanker eller følelser (afmagt, frustration, utryghed, vrede m.m.)?
- Undertrykke negative følelser (vrede, irritation, antipati m.m.)?
- Skjule følelser (frygt, bekymringer, ligegyldighed, m.m.)?
- Lade som om, at man føler noget, som man egentlig ikke føler (fx smile, optræde høfligt eller vise forståelse eller venlighed uafhængigt af borgerens/kundens/patientens adfærd)?
- Navigere i 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 i arbejdet med mennesker**Hvordan sikrer I hjælp, støtte og sparring?**

- Er der i det daglige arbejde 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 efter hensigten?

Hvordan sikrer I oplæring og instruktion?

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

Hvordan har I planlagt og tilrettelagt arbejdet?

- Informeres borgere/kunder/patienter om hvilket service- og kvalitetsniveau, de kan forvente?
- Kan de ansatte få hjælp til prioritering af arbejdsopgaver i det daglige?
- Er der en tydelig og fælles forståelse af arbejdsmetoder (ansatte imellem og ansatte 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?
- Har man tilstrækkeligt med tid til at udføre de opgaver, der knytter sig til kontakten med borgerne/kunderne/patienterne?
- Er der passende fysiske rammer (rum til at holde en pause, gennemføre fortrolige/svære samtaler uden forstyrrelser m.m.)?

Hvordan følger I op på jeres forebyggende tiltag?

- Virker og vedligeholdes de forebyggende tiltag?
- Benyttes de forebyggende tiltag?

Er der andet I skal være opmærksomme på?

- Vurdér i øvrigt, om der er andre påvirkninger i arbejdsmiljøet, der øger risikoen ved høje følelsesmæssige krav. Det kunne fx være manglende tid til at udføre arbejdet eller arbejde i støjende eller konfliktfyldte omgivelser, hvor der er risiko for fysisk eller psykisk vold fra borgere/kunder/patienter.

Læs mere om forebyggelse og gode arbejdsliv i arbejdet med mennesker på
at.dk/faa-viden/relationer-paa-arbejde/