

## HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmåling, sygefraværstatistik
- Eksempler på opgaver/situationer med høje følelsesmæssige krav
- HFK handler om arbejde, hvor de ansatte har kontakt med borgere og kunder, herunder pårørende, brugere, patienter, indsatte, elever, børn, unge mv.
- Kontakten kan både være direkte og indirekte, fx fysisk, telefonisk, skriftlig eller virtuel

## Forekomst af høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

### A1 Hvilken type arbejde udfører de ansatte?

- Pleje, omsorg, behandling, pædagogisk arbejde og undervisning, salgs- og servicearbejde, redningsarbejde, kontrol- og myndighedsarbejde, transport af passagerer m.m.

### A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?

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

### A3 Hvad karakteriserer situationen og/eller adfærden hos de borgere/kunder, I arbejder med?

- De kan befinde sig i eller være pårørende til mennesker i alvorlige eller komplekse livsomstændigheder, fx:
  - Mistrivsel, sorg eller 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
  - Irettesættelser, utilfredshed eller anklager
  - Manipulerende eller appellerende adfærd
  - Adfærd, der kan være svær at forudsige
  - Selvskade eller trusler herom
  - Opmærksomhedskrævende adfærd, forstyrrelser og afbrydelser
  - Hjælpeløshed, tavshed, gråd eller afvisning

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

- Motivere eller hjælpe mennesker med svære problemer
- Støtte mennesker i krise eller sorg (evt. ved dødsfald)
- Ansvar for beslutninger med vidtrækkende konsekvenser for andre menneskers liv
- Overvåge, kontrollere, sætte grænser eller stille krav
- Håndtere klager, vrede, frustration eller utilfredshed

### A5 Hvad er karakteren af de høje følelsesmæssige krav?

- 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, kedsomhed 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 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)

### A6 Omfang af høje følelsesmæssige krav i arbejdet?

- Hvor meget fylder de HFK i det daglige arbejde? - Hvor ofte?
- Hvor længe har de HFK stået på?
- Hvem er udsat for HFK?

### A7 Andre påvirkninger i arbejdsmiljøet – øger de risikoen for sikkerhed/sundhed?

- Hvordan viser andre påvirkninger sig i arbejdet?
  - Risiko for vold i arbejdet, stor arbejdsmængde og tidspres, uklare krav eller modstridende krav i arbejdet?
  - Uhensigtsmæssige fysiske rammer – herunder støj?
- Hvordan øger disse påvirkninger risikoen for de ansattes sikkerhed/sundhed?

## Forebyggelse af den sundhedsmæssige risiko ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

### 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 og erfaring)?
- Har de ansatte viden om den type mennesker, de arbejder med (deres 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?

### B3 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?

- Informeres borgere/kunder 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 eller kunderne?
- Er der passende fysiske rammer (rum til at holde en pause, gennemføre fortrolige/svære samtaler uden forstyrrelser m.m.)?
- Hvor eller hvordan har de ansatte indflydelse på planlægningen og udførelsen af arbejdet?

### B4 Hvordan følger virksomheden op på de forebyggende tiltag?

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

Ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt, skal der lægges vægt på, om der er et match mellem forekomsten og forebyggelsen, således:

- At høje følelsesmæssige krav reduceres mest muligt
- At der er tilstrækkelige og relevante tiltag, der sikrer, at de ansatte kan forberede, varetage og efterbearbejde kontakten

## Konsekvenser af HFK

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

### C1 Arbejdsmæssige konsekvenser

- Konflikter med borgere/kunder
- Negativ kritik eller klager fra borgere/kunder
- Mangel på engagement i arbejdet
- Kynisk tilgang til borgere/kunder
- Overinvolvering i tilgangen til borgere/kunder
- Konflikter/samarbejdsproblemer på arbejdspladsen
- Sygefravær relateret til HFK
- Personaleomsætning relateret til HFK
- Fejl i arbejdet

### C2 Personlige konsekvenser

- Søvnproblemer
- Mental eller fysisk udmattelse
- Let til tårer, nedsat humør eller øget irriterabilitet
- Svært ved at slippe tanker om arbejdet uden for arbejde
- I konstant alarmberedskab
- Hukommelsesproblemer eller koncentrationsbesvær
- Afmagt, håbløshed eller skyldfølelse
- Oplevelse af faglig utilstrækkelighed
- Tendens til at isolere sig socialt
- Ligeegyldighed eller følelsesløshed
- Angst, depression eller udbændthed