



# Høje følelsesmæssige krav i arbejdet

Vejledning

**BFA**

Branche  
Fællesskab  
Arbejds miljø  
Velfærd og Offentlig administration

# Få bedre styr på de høje følelsesmæssige krav i arbejdet

På en helt almindelig arbejdsdag møder I ofte mennesker, som har det svært. I de situationer forventes det, at I er rolige, professionelle og nærværende. Det er netop kernen i jobs med høje følelsesmæssige krav: At kunne rumme andres følelser og samtidig være fagligt ansvarlig. Men når det sker igen og igen, kan det også slide og i værste fald ende i udbrændthed.

BFA Velfærd og Offentlig administration har derfor udviklet materialer, der fungerer som en håndsrækning til alle jer, som arbejder tæt på mennesker i sårbare situationer. Materialerne kan få jer til at sætte ord på det, der ellers ofte bliver taget med hjem i hovedet eller maven. De kan hjælpe jer med at finde fælles måder at forebygge, så belastninger ikke vokser sig store.

Materialerne kan bruges enkeltvis eller sammen:

- **10 spørgsmål til følelsesmæssige krav i arbejdet** – er et godt sted at starte, hvis I ikke tidligere har arbejdet systematisk med høje følelsesmæssige krav.
- **Guide til høje følelsesmæssige krav i arbejdet** – giver jer et overblik over, hvilke krav arbejdsmiljøloven stiller, og den er et godt arbejdsredskab til arbejdsmiljøgruppen/MED/SU/TRIO.
- **Tjekliste til høje følelsesmæssige krav i arbejdet** – kan være med til at af-dække, hvordan I ser på de følelsesmæssige krav, og om I oplever tingene forskelligt.
- **Dialogkort til høje følelsesmæssige krav i arbejdet** – er med til at få samtalerne om høje følelsesmæssige krav til at flyde.
- **Podcasten: Få bedre styr på de høje følelsesmæssige krav** – kan I bruge som fælles reference. Fx som optakt til et møde eller en temadag.

*Det vigtigste er at få talt om høje følelsesmæssige krav på jeres arbejdsplads for at støtte hinanden og få fundet frem til nogle fælles strategier og løsninger, som I løbende følger op på.*

## 10 spørgsmål til høje følelsesmæssige krav i arbejdet

De 10 spørgsmål er gode til at skabe overblik og give jer en enkel måde at tage hul på snakken. Spørgsmålene er med til at kortlægge de følelsesmæssige krav. De ser nærmere på jeres arbejde med at forebygge belastninger. Og de giver jeres viden og initiativer et lille serviceeftersyn.

I kan bruge spørgsmålene i ledelsen eller i arbejdsmiljøgruppen/MED/SU/TRIO – og måske dagsordensætte emnet på et møde. Formålet er ikke at finde hurtige løsninger, men at få et fælles billede af, hvordan hverdagen faktisk ser ud, hvor I er, og om der er behov for at sætte ind.

Hvert af de ti spørgsmål i værktøjet består kun af en enkelt sætning, de er nemme at svare på og har relevans for alle. Alligevel kommer de rundt i hjørnerne af arbejdet med høje følelsesmæssige krav: Kortlægning, initiativer og forebyggelse samt et nærmere kig på nogle af de indsatser, som I måske allerede har sat i gang.

### 10 spørgsmål om høje følelsesmæssige krav hos jer

#### Har I høje følelsesmæssige krav i arbejdet?

- 1 Er de mennesker, I arbejder med, i særlig sårbar tilstand?
- 2 Har de mennesker, I arbejder med, ofte en affærd som kan være overvældende eller gøre sårbarheden større? Fx vrede eller ubehag?
- 3 Er det jeres opgave at planlægge, støtte, behandle eller træffe beslutninger med konsekvenser for andre?
- 4 Hvor meget følger høje følelsesmæssige krav i jeres arbejde i hverdagen?

#### Hvad gør I for at forebygge og håndtere belastninger?

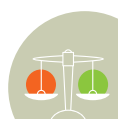
- 5 Har I planlagt jeres arbejde og indrettet jeres arbejdsplads på en måde, som begrænser problemerne med høje følelsesmæssige krav?
- 6 Hvordan tager I hensyn til medarbejdernes forudsætninger og skaber opbakning samt støtte?

#### Har den enkelte indflydelse på hvordan og hvordan opgaverne skal løses – og har I mulighed for at løse?

- 7 Har I den nok om de mennesker, I arbejder med?
- 8 Har I passende kompetencer og tid til jeres opgaver?
- 9 Hvordan er jeres muligheder for at følge op på episoder og få sparring og supervision?

#### Hvordan er ligevægten mellem jeres krav og det I gør?

- 10 Går I nok til, at der er balance mellem vægtskålene?
- 11 Og er der brug for andre tiltag?
- 12 Hvor og hvordan vil I fortsætte dialogen?



## Guide til høje følelsesmæssige krav i arbejdet

Guiden er til jer, der arbejder med at skabe godt psykisk arbejdsmiljø: Medlemmer af arbejdsmiljøgruppen/MED/SU/TRIO.

Den giver et kort og klart overblik over, hvad der er vigtigt at være opmærksom på, og hvilke krav arbejdsmiljøloven stiller. Guiden kan bruges som fælles reference, når I fx taler om, hvem der har ansvar for hvad, eller hvordan I følger op, når nogen oplever at være pressede af høje følelsesmæssige krav.

Ud over at give svar på spørgsmål som: Hvad, hvorfor, hvem, hvornår og hvordan, beskriver guiden også en række nemt genkendelige situationer, som kendetegner høje følelsesmæssige krav.

Guiden giver i al væsentlighed et rigtig godt grundlag for beslutninger om, hvordan I arbejder videre med de høje følelsesmæssige krav på jeres arbejdsplads.



## Dialogkort til høje følelsesmæssige krav i arbejdet

Dialogkortene er en hjælp til at få de gode – og nogle gange svære – samtaler i gang. Et kort kan fx åbne for snakken om konkrete situationer, om mulighederne for pauser og restitution, eller hvordan man kan støtte en kollega, der har haft en særligt belastende dag.

De 15 dialogkort er opdelt i syv orange kort om omfanget af høje følelsesmæssige krav, syv grønne kort om forebyggelse og håndtering – og et sidste kort, som lægger op til at træffe aftaler om det, der eventuelt skal følges op på.

Kortene kan bruges på personalemøder, ledermøder eller temadage og er med til at skabe et fælles sprog for noget, der ellers kan være svært at tale om. Samtalerne giver værdifulde input til det videre arbejde i arbejdsmiljøgruppen/MED/SU/TRIO.



## Podcasten: "Få bedre styr på de høje følelsesmæssige krav"

Podcasten giver en let og genkendelig introduktion til emnet med konkrete eksempler fra hverdagen. Her fortæller blandt andre to arbejdsmiljørepræsentanter om, hvordan de arbejder målrettet med høje følelsesmæssige krav – både for at mindske belastninger og for bedre at kunne håndtere dem, når de opstår. Det er en beretning om en arbejdsplads, som er gået systematisk til værks i arbejdet med høje følelsesmæssige krav, så det er indarbejdet i kulturen, arbejdsmiljøarbejdet og alle lag i organisationen. Seniorforsker og psykolog Lars Peter Sønderbo Andersen medvirker også i podcasten og er med til at rammesætte emnet.

Podcasten varer 24 minutter og kan fx bruges som fælles lytning på et møde, individuel lytning før en temadag – eller bare som inspiration til at tage snakken på arbejdspladsen.



### Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø

§ 20. Ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker forstås i denne bekendtgørelse 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 eller
3. tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med.

Find alle BFA's materialer her  
[Godtarbejdsmiljo.dk/højefølelseriarbejdet](https://godtarbejdsmiljo.dk/højefølelseriarbejdet)

[www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/foelelser/hoeje-foelelsesmaessige-krav-i-arbejdet](https://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/foelelser/hoeje-foelelsesmaessige-krav-i-arbejdet)



### Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger, som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu, og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Hent alle materialer om høje følelsesmæssige krav, og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på [godtarbejdsmiljo.dk](https://godtarbejdsmiljo.dk).

**BFA**

**Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø**  
Velfærd og Offentlig administration