

Tag dialogen om høje følelsesmæssige krav i arbejdet

STARTKORT

Dette sæt indeholder 15 dialogkort om høje følelsesmæssige krav. Målgruppen er ledere og tillidsvalgte, som arbejder inden for Velfærd og Offentlig administration, MED/SU & AMO samt arbejdsmiljø og HR-funktioner i BFA's brancher. I kan bruge kortene i en medarbejder- eller en ledergruppe, fx på en personaledag e.l.

Kortene er med til at skabe dialog og fælles forståelse af, hvordan høje følelsesmæssige krav kommer til udtryk på netop jeres arbejdsplads. De kan også hjælpe med en diaog om, hvordan I forebygger og håndterer høje følelsesmæssige krav i gruppen/teamet/afdelingen.

De er inddelt i to farver:

-  **Syv orange kort** handler om hvordan og i hvilket omfang der er høje følelsesmæssige krav i jeres arbejde.
-  **Syv grønne kort** har til formål at skabe dialog om, hvordan I forebygger og håndterer kravene.

Start med de orange kort nr 1-3. Gå så videre med at trække et tilfældigt orange eller grønt kort. I skiftes til at trække et kort og starte dialogen. Sættet indeholder et blankt kort, hvor I kan bruge egne spørgsmål og et slutkort, hvor I kan aftale, om der er noget, I skal følge op på.

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HAR VI HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV HOS OS?

1. Hvem er det vi arbejder med?

A. Hvad er deres livssituation?

B. Hvilken adfærd kan de møde os med?

Alvorlig eller svær livssituation kan fx være

- Mistrivsel, sorg eller krise
- Misbrug eller kriminalitet
- Fysisk eller psykisk sygdom, tilskadekomst eller funktionsnedsættelse
- Økonomiske eller sociale problemer

Kilde: Arbejdstilsynet

Adfærd, som kan være udfordrende, er fx

- Udadreagerende eller aggressiv adfærd
- Irettesættelser, nedgørelse eller anklager
- Manipulerende eller appellerende adfærd
- Uforudsigelighed eller utilregnelighed
- Selvskade eller trusler om det
- Opmærksomhedskrævende adfærd, forstyrrelser eller afbrydelser
- Hjælpeløshed, tavshed, gråd eller afvisning.

Kilde: Arbejdstilsynet

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HAR VI HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV HOS OS?

2. Hvilke opgaver har vi i forhold til dem, vi arbejder med?

Opgaver, der kan stille høje følelsesmæssige krav, er fx at:

- Motivere, støtte, hjælpe eller servicere
- Tage beslutninger, der kan have vidtgående konsekvenser for andre menneskers liv
- Pleje, yde omsorg, behandle eller foretage udredning
- Udføre redningsarbejde
- Overvåge, kontrollere, sætte grænser eller stille krav
- Håndtere klager eller utilfredshed

Kilde: Arbejdstilsynet

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HAR VI HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV HOS OS?

3. Drøft på baggrund af jeres dialog fra kort 1 og 2:

Hvilke følelsesmæssige krav stiller vores arbejde til os?

Er det nødvendigt at vi skal...

... sætte os ind i, rumme eller håndtere andre menneskers tænkning, følelser eller adfærd?

... håndtere eller skjule vores egne tanker og følelser?

... tilpasse vores kommunikation eller adfærd til de mennesker vi arbejder med?

Kilde: Arbejdstilsynet

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HAR VI HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV HOS OS?

- 4. Del gerne et lille eksempel fra den seneste tid, hvor du oplevede at arbejdet stillede høje følelsesmæssige krav til dig**

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HAR VI HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV HOS OS?

5. I hvor stor en del af en typisk arbejdsdag stiller arbejdet høje følelsesmæssige krav til os?

Lidt

Meget



Omfanget af høje følelsesmæssige krav kan både handle om, hvor meget de følelsesmæssige krav fylder i det daglige arbejde, hvor ofte de forekommer og hvor længe det har stået på.

Kilde: Arbejdstilsynet

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HAR VI HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV HOS OS?

- 6. Har vi nogle medarbejdere, som især er udsat for høje følelsesmæssige krav?**

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HAR VI HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV HOS OS?

- 7.** Her kan du tilføjer andre spørgsmål eller ideer som betyder noget for jer.

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNTERE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

1. Hjælp og støtte

Beskriv en følelsesmæssigt krævende
arbejdssituation, som du synes, blev
håndteret godt?

Kan vi tale om tvivl og usikkerheder i
gruppen/teamet uden at frygte for negative
konsekvenser?

Er der noget, vi i teamet/gruppen kan
begynde at gøre for at sikre (endnu mere)
hjælp og støtte til hinanden?

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNDTERE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

2. Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet

Er vi opmærksomme på at fordele de følelsesmæssigt krævende opgaver imellem os, og sikre at de afveksles med andre typer opgaver?

Er der opgaver, vi fremadrettet kan være mere opmærksomme på at fordele imellem os?

Hvordan kan vi sikre større afveksling i løbet af dagen i forhold til, hvornår vi løser hvilke opgaver?

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNTERE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

3. Faglig sparring

Hvilke muligheder er der for faglig og kollegial sparring på vores arbejdsplads?

Har vi fx mulighed for supervision, mentor eller andet?

Er vi gode nok til at bede om hjælp eller tilbyde den, hvis vi eller vores kolleger har brug for det?

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNDTERE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

4. Hvordan er kulturen hos os?

Har vi en sund pausekultur, som giver os mulighed for restitution i løbet af dagen?

Har vi passende rammer til fx at forberede og efterbearbejde følelsesmæssigt krævende opgaver?

Restitution handler om pauser og hvileperioder til at koble af fysisk og mentalt både i løbet af arbejdsdagen

Dette kan fx sikres ved:

- Variation i arbejdsopgaverne
- Mulighed for at tage et pusterum alene eller sammen med andre

Kilde: Arbejdstilsynet

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNDBERE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

5. Har vi en fælles tilgang til de mennesker, vi arbejder med?

Fx tydelige mål for arbejdet og viden om hvilke metoder, vi skal bruge og hvilke roller vi hver især hver især har?

Er der områder, hvor vi med fordel kunne blive mere afstemte med hinanden?

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNTERE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

6. Har vi den nødvendige viden om de mennesker, vi arbejder med?

Fx om deres behov, adfærd og udfordringer?

Er der noget viden, vi særlig har brug for at dele eller få, for at kunne lykkes godt?

Er der nogle kompetencer vi hver især har brug for fremover?

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNTERE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV?

7. Indflydelse i arbejdet

I hvilken grad har vi indflydelse på hvornår, hvordan og i hvilken rækkefølge, vi løser vores opgaver?

Har vi indflydelse på de rigtige ting i forhold til at kunne udføre vores arbejde?

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

HVORDAN KAN VI FOREBYGGE OG HÅNDTERE HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV?

- 8.** Her kan du tilføjer andre spørgsmål eller ideer, som betyder noget for jer.

A large, rounded rectangular box with a green border, containing ten horizontal green lines for writing.

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration

Hvad har denne dialog givet anledning til?

SLUTKORT

- Har I fået mere eller ny viden om, hvordan høje følelsesmæssige krav kommer til udtryk på netop jeres arbejdsplads?
- Er der noget, I kan gøre mere af eller begynde på?
- Er der særlige pointer fra jeres dialog, som I skal tale mere om, eller bringe videre til MED/SU/AMO?

Find flere af BFA's redskaber – tjekliste, guide og refleksionsspørgsmål - her:

www.godtarbejdsmiljo.dk/højefølelseriarbejdet

Branchefælleskabet for Velfærd og Offentlig administration har udviklet kortene for at understøtte jer i at få et fælles sprog om høje følelsesmæssige krav og få gang i dialogen om god forebyggelse. Med disse dialogkort er der særlig fokus på at understøtte dialogen i jeres personale- eller ledergruppe og bidrage til indsigter om, hvad den enkelte og teamet/gruppen kan gøre i forhold til at forebygge og håndtere de høje følelsesmæssige krav.

HØJE FØLELSESMÆSSIGE
KRAV I ARBEJDET MED
MENNESKER



Branchen
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration