

# Den stille risikofaktor

Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

Hans Marstrand, cand. theol., master i ledelses- og organisationspsykolog



# Hvem er CRECEA?



Godkendt af Arbejdstilsynet til at rådgive på alle områder.



Godkendt som underviser på den lovpligtige arbejdsmiljøuddannelse – både tilstedeværelse og online. Udbyder et bredt udvalg af kurser og uddannelser.



Driver CRECEA Krisekorps, som er et landsdækkende netværk af psykologer.

ARBEJDSMILJØ			
Arbejdsmiljøorganisationen	Fysisk arbejdsmiljø	Kemisk arbejdsmiljø	Ergonomisk arbejdsmiljø
TRIVSEL			
Psykisk arbejdsmiljø	Ledelse & organisation	CRECEA Krisekorps	
SUNDHED			
Arbejdsmedicinske undersøgelser	Lovpligtige undersøgelser	Sundhedsfremme	



# Formål

01

Kaste lys på den stille risikofaktor



02

Lovgivningskrav



03

Forebyggelse - vi zoomer ind på social støtte og læring



# Hvad er høje følelsesmæssige krav?

§ 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.

*Stk. 2. Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker kan indebære en risiko for sikkerhed eller sundhed, jf. § 21.*

# Tegn på risiko (konsekvens)

## Tegn i arbejdet:

- Konflikter, kritik eller klager fra de mennesker, der arbejdes med
- Mangel på engagement
- Distancering, kynisme
- Overinvolvering
- Kritik fra ledelse eller kollegaer
- Konflikter eller samarbejdsproblemer internt i virksomheden
- Højt sygefravær
- Høj personaleomsætning

## Tegn hos den enkelte:

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

# 02

## Lovgivningskrav

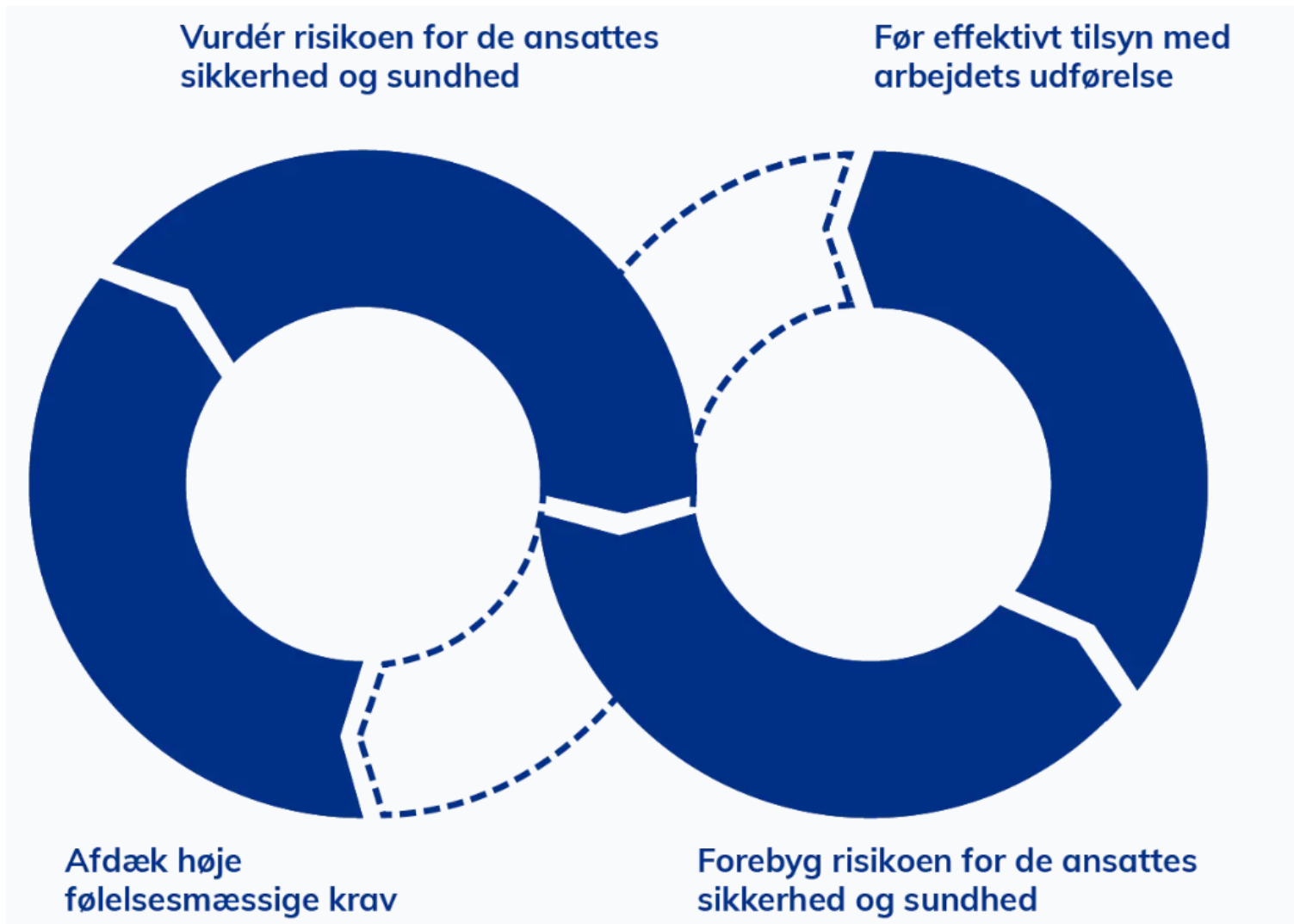


# Krav

§ 19. Arbejdet skal i alle led **planlægges**, **tilrettelægges** og **udføres** således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt **på kort og lang sigt** i forhold til høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.



# Forebyggelse er en løbende proces





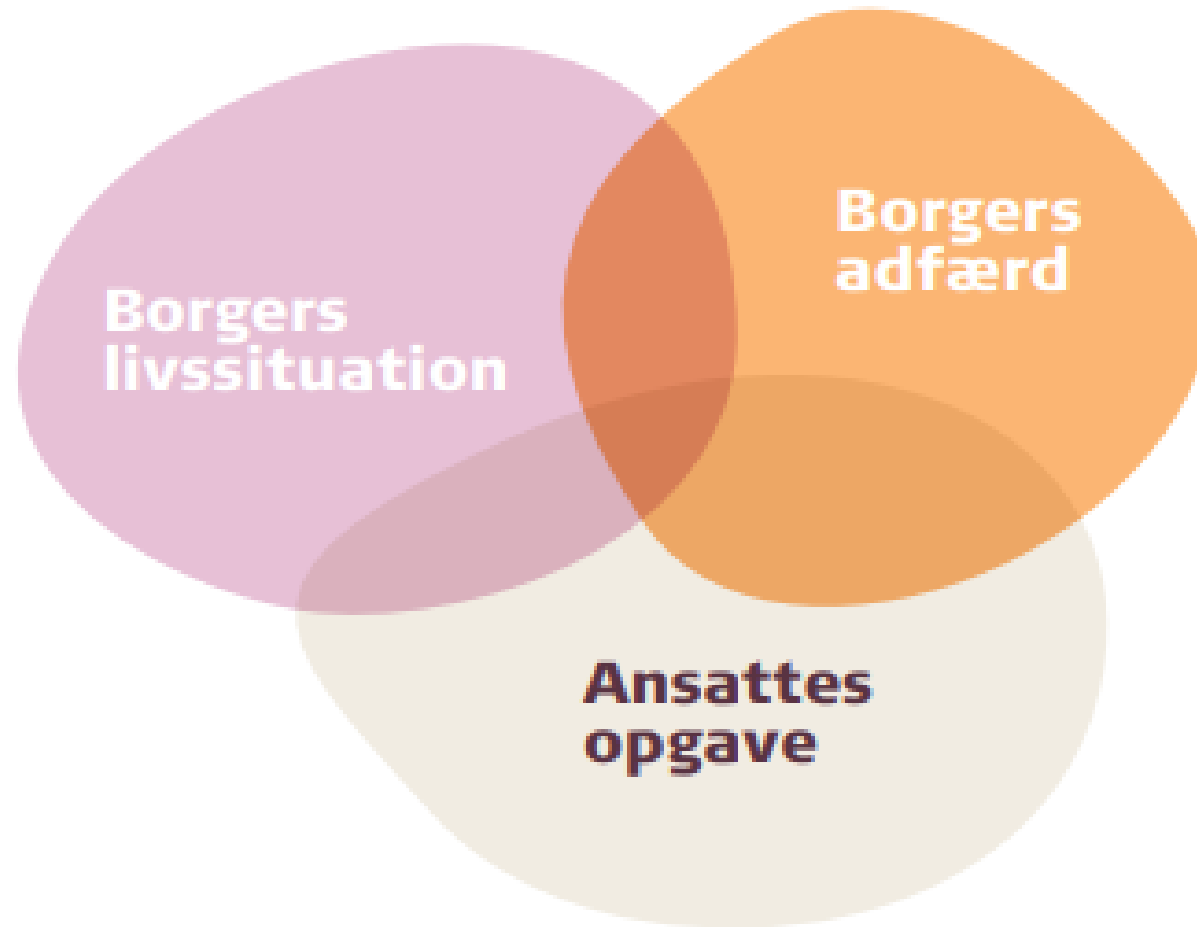
# Vurdering af risiko

§ 21. Ved vurderingen af, om høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker indebærer **en risiko for sikkerhed eller sundhed**, skal især lægges vægt på **forholdet mellem følgende elementer**:

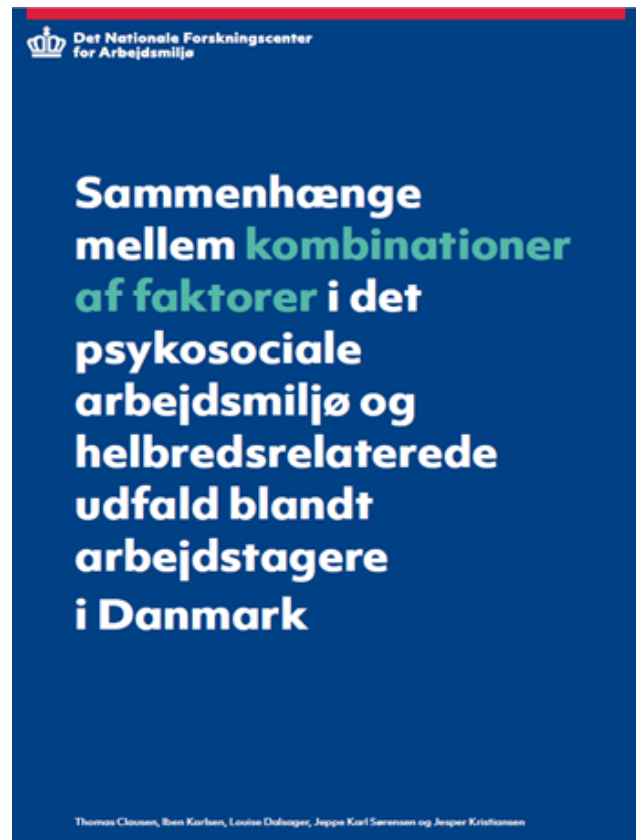
1. **Omfanget** af kontakten med de mennesker, der arbejdes med, herunder den tidsmæssige udstrækning.
2. **Karakteren af kontakten** med de mennesker, der arbejdes med.
3. **Forebyggende tiltag**, herunder de tiltag, der er nævnt i bilag 1.

*Stk. 2. Derudover skal der ved vurderingen efter stk. 1 lægges vægt på, om **andre påvirkninger i arbejdsmiljøet** øger risikoen for sikkerhed eller sundhed ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker.*

# Afdækning



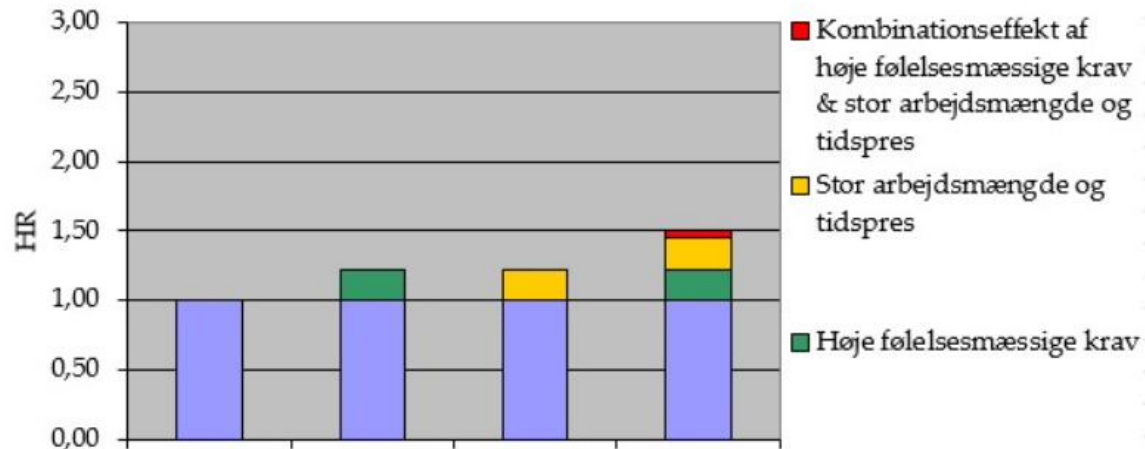
# Kombinationsfaktoren



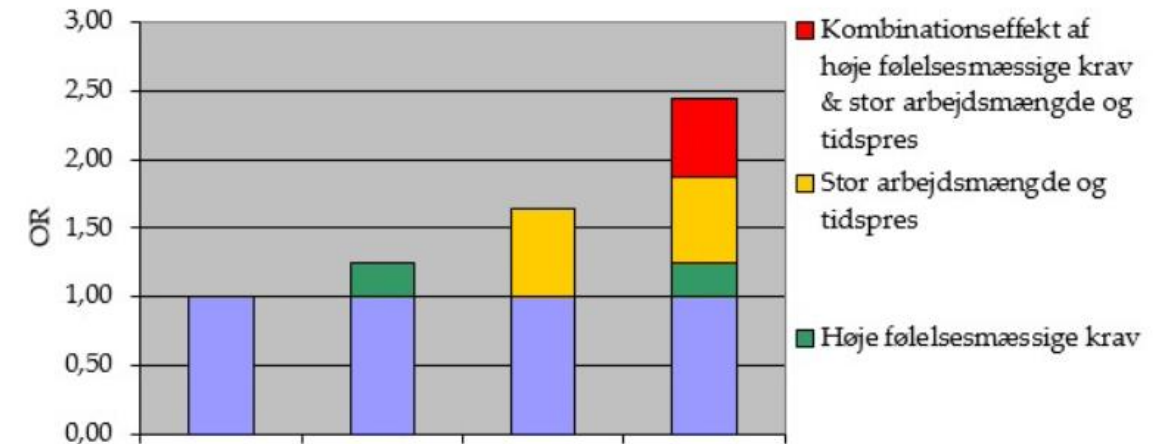
- Stor arbejdsmængde og tidspres
- Uklare krav og modstridende krav i arbejdet
- Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker
- Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane
- Arbejdsrelateret vold – i og udenfor arbejdstid

# Kombinationseffekter, når $1+1=3$ & $3-1=1$

- Høje følelsesmæssige krav OG stor arbejdsmængde og tidspres



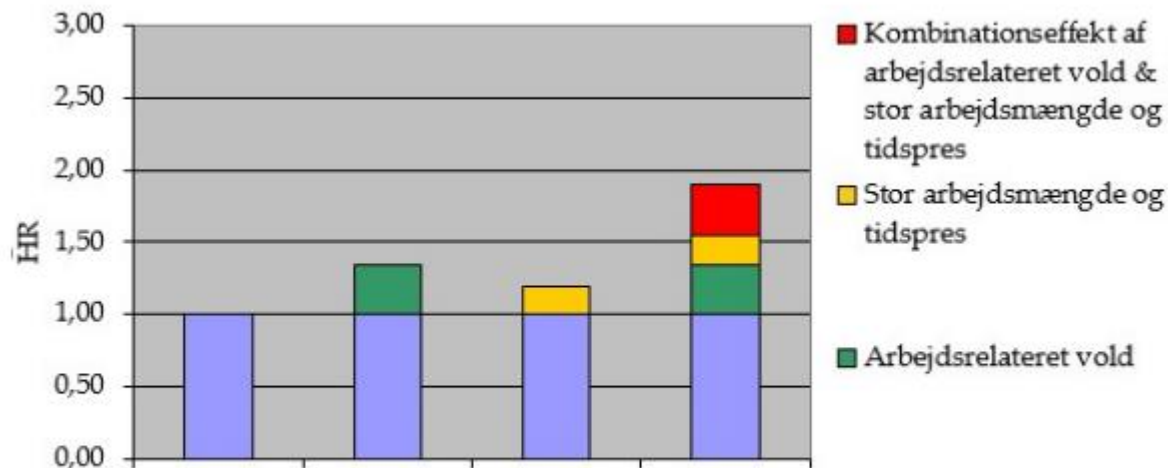
Figur 3.2.1: Sammenhænge mellem kombinationer af høje følelsesmæssige krav og stor arbejdsmængde og tidspres og risiko for langvarigt sygefravær.



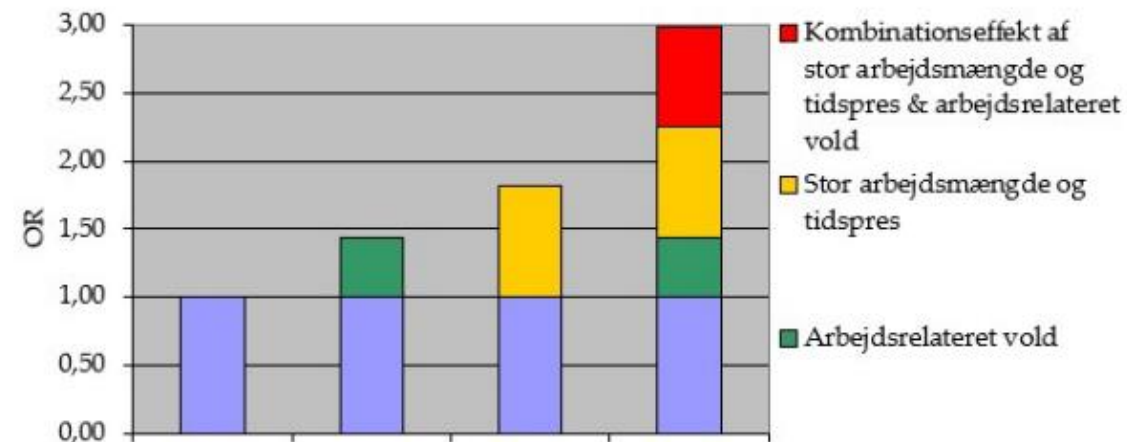
Figur 3.2.2: Sammenhænge mellem kombinationer af høje følelsesmæssige krav og stor arbejdsmængde og tidspres og risiko for depressive symptomer.

# Kombinationseffekter, når $1+1=3$ & $3-1=1$

- Arbejdsrelateret vold OG stor arbejdsmængde og tidspres



Figur 3.4.1: Sammenhænge mellem kombinationer af stor arbejdsmængde og tidspres og arbejdsrelateret vold og risiko for langvarigt sygefravær.



Figur 3.4.2: Sammenhænge mellem kombinationer af stor arbejdsmængde og tidspres og arbejdsrelateret vold og risiko for depressive symptomer.

# Rygsæk-metafor

- De små stens lov

Eks:

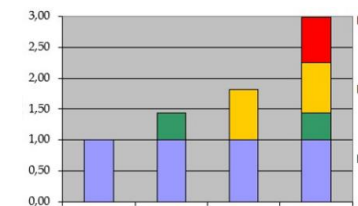
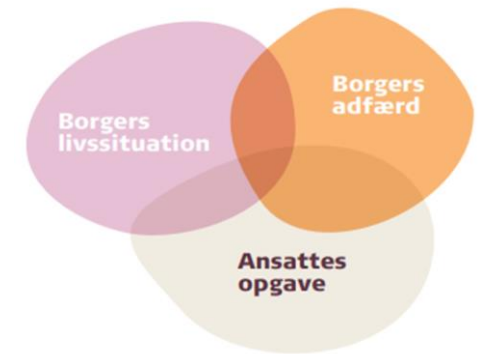
- IT, lokaler, udfordret borger, vagtplaner, konflikter, private emner, dokumenthåndtering, forandringsprocesser mm



# Vurdering af forekomst på din arbejdsplads

## Karakter:

- Hvor komplekse og alvorlige er livsomstændighederne hos de mennesker, der arbejdes med?
- Hvor udfordrende er adfærden hos de mennesker, der arbejdes med?
- Hvor svære og komplekse er de ansattes opgaver i forhold til de mennesker, der arbejdes med?
- Hvilke konkrete følelsesmæssige krav stiller kontakten, og hvor høje er disse krav?
- Kombinationsfaktorer?





# 03

Forebyggelse – vi zoomer ind på social støtte og læring





# Arbejdstilsynets regnestykke:

Forekomst – forebyggelse = konsekvens

# Forebyggelse af konsekvens

## Omsorg

Håndtering af den følelsesmæssige belastning

- Træls for dig - er du OK?
- Kollegaomsorg, psykisk førstehjælp, defusing, debriefing

Formål:  
Genoprette selvfølelsen

## Læring

Forståelse af det der skete

- Hvordan kan vi forstå det, der skete?

Fjerne eller ændre udløser af den stressfulde situation

- Er der noget, vi kan og skal ændre?

Formål:  
Bidrage til at det ikke sker igen  
Hændelse eller reaktion

# Social støtte og læring som fundament - IGLO

## Organisatorisk:

- Planlægning og tilrettelæggelse, restitution, rum til defusing, oplæring, indflydelse, supervision

## Ledelse

- Være socialt støttende, risikovurdering i forhold til potentielle belastninger, opmærksom på egne ressourcer, læring

## Gruppe

- Understøtte det gode samarbejde, psykologisk tryghed, fælles forståelse, ventilering/defusing, videndeling

## Individ

- Åbenhed om egen belastning, opmærksom, nærværende, hjælpsom, restitueret, orienter sig fagligt

# Forebyggelse - gruppen

Fælles forståelse af hvad HFK er

Fælles forståelse for hvilke strategier, der er hjælpsomme



# Belastningsoversigt

## Overordnede kategorier

- Intimiderende adfærd (krænkende)
- Underkendelse af relation (krænkende)
- Afvisninger (ekskludering)

livs-vidne

Omgang med personer der udsættes/har været udsat for voldsomme episoder og misrøgt.  
Vidne til håbløshed og magtesløshed.

"daglige dryp"

Vold og trusler

## Udsat for/vidne til

- Vold
- Trusler
- Chikane



# Vold og trusler

- **Fysisk vold er angreb mod kroppen**, fx overfald, forsøg på kvælning, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt
- **Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd**, fx trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes familie eller venner, eller trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele.
- **Trusler kan også udtrykkes uden ord**, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger henover halsen eller i form af tegninger.



# ”De daglige dryp” belastning

## Overordnede kategorier

- Underkendelse af relation
- Intimiderende adfærd
- Afvisninger



## Eksempler

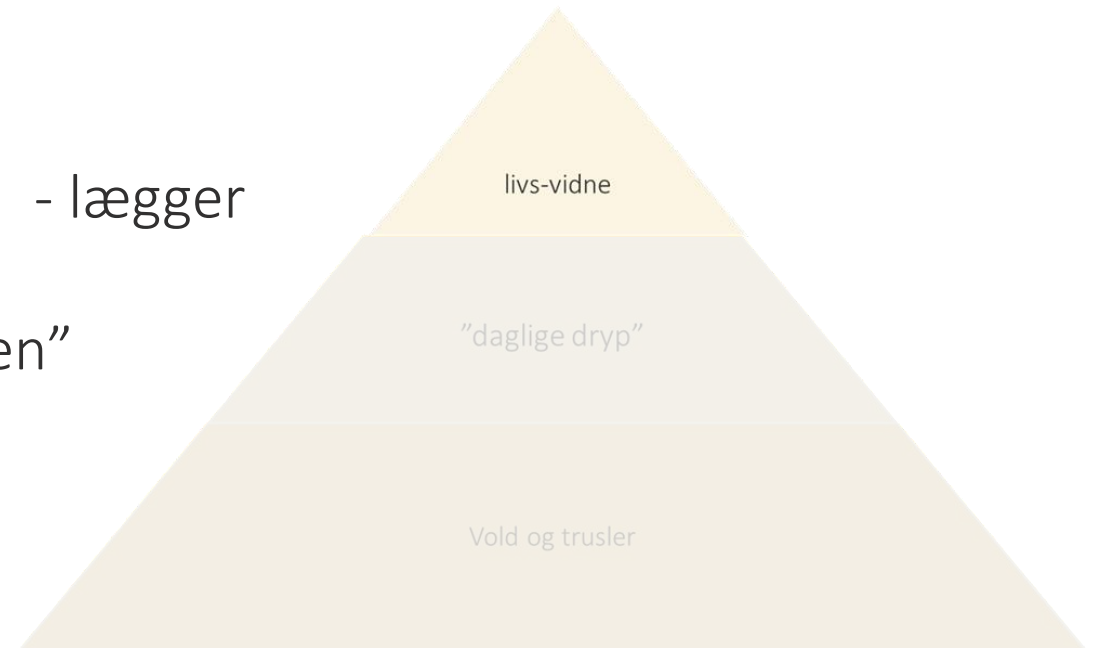
- Nedladende
- Råt sprogbrug
- Høj stemmeføring
- Truende kropssprog
- Vredesudbrud
- Normkrænkende adfærd
- Give udtryk for favoritter blandt ansatte og det modsatte

# Livs-vidne belastning (som ringe i vand over tid)

- Omgang med personer der udsættes/har været udsat for voldsomme episoder
- Vidne til håbløshed og magtesløshed
  - Med empati mærker vi lidelsen i "den anden" - lægger sig på os
  - Erkendelsen af ikke "at kunne redde den anden"

Hvem:

- Jer i forhold til borger og deres pårørende
- Jeres nærmeste i forhold til jer
- Kollegaer på andre poster





# Eks. på gruppeøvelse

Mål:

Fælles forståelse af de forskellige elementer

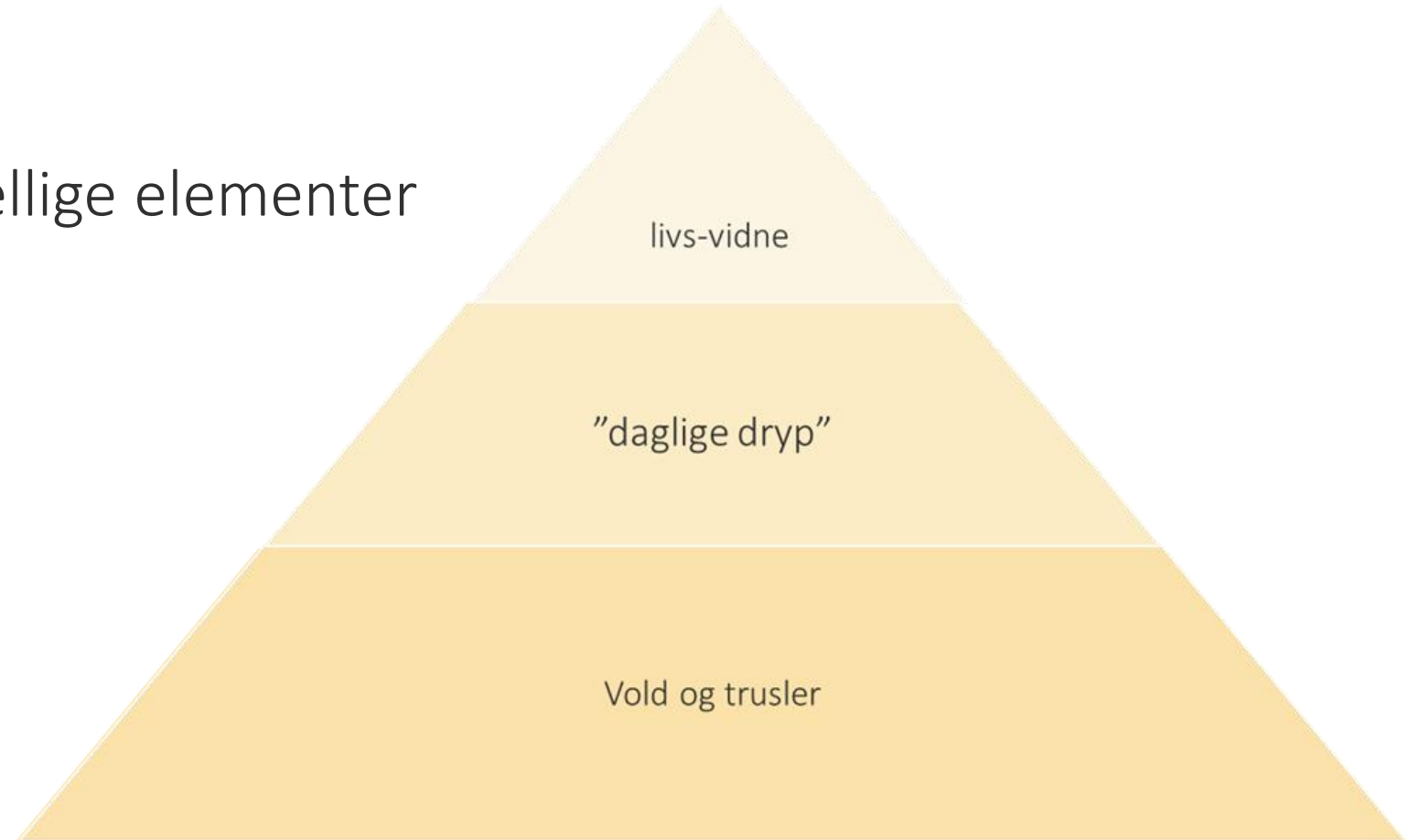


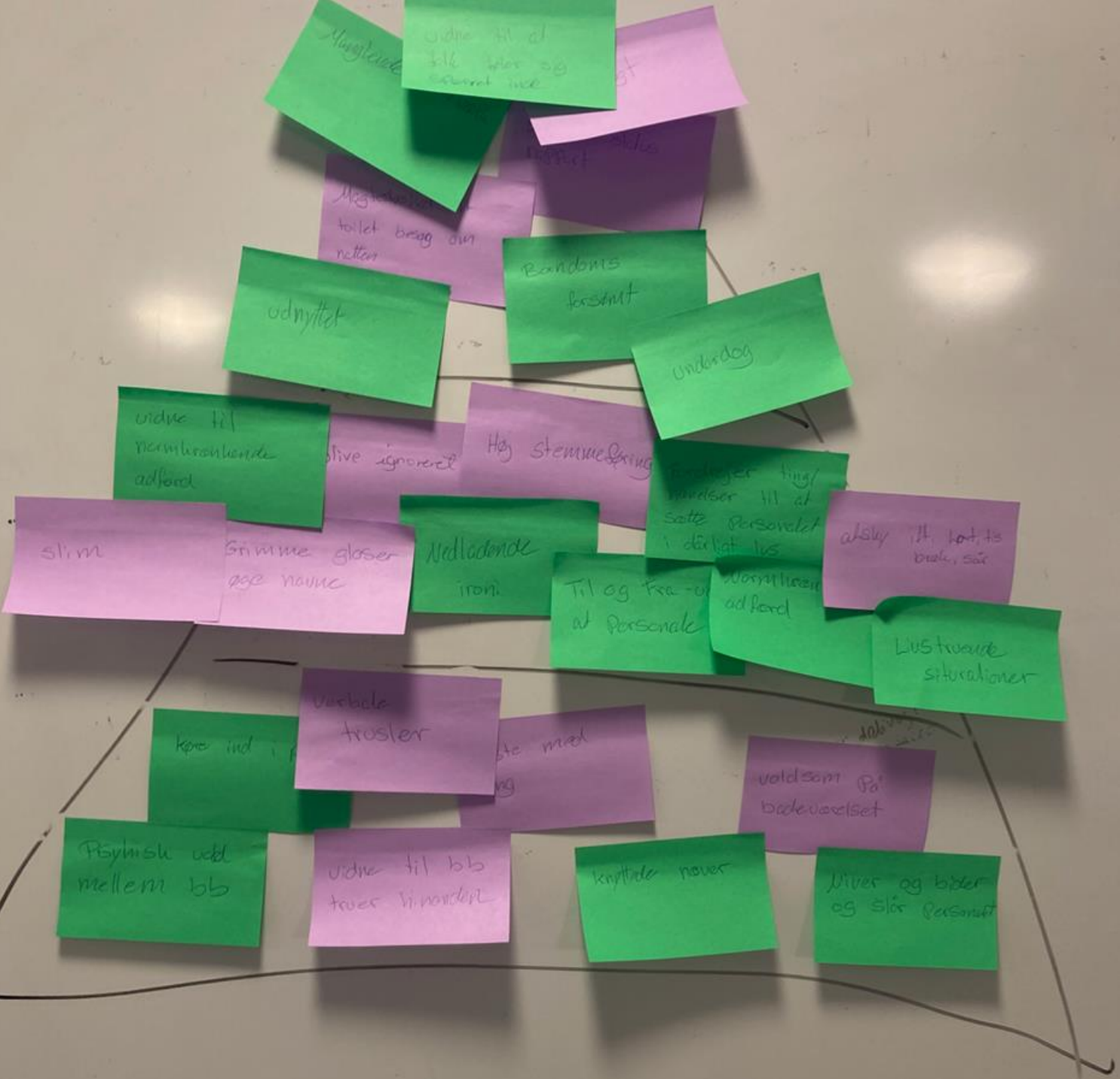
Grupper:

Eks. på vold og trusler

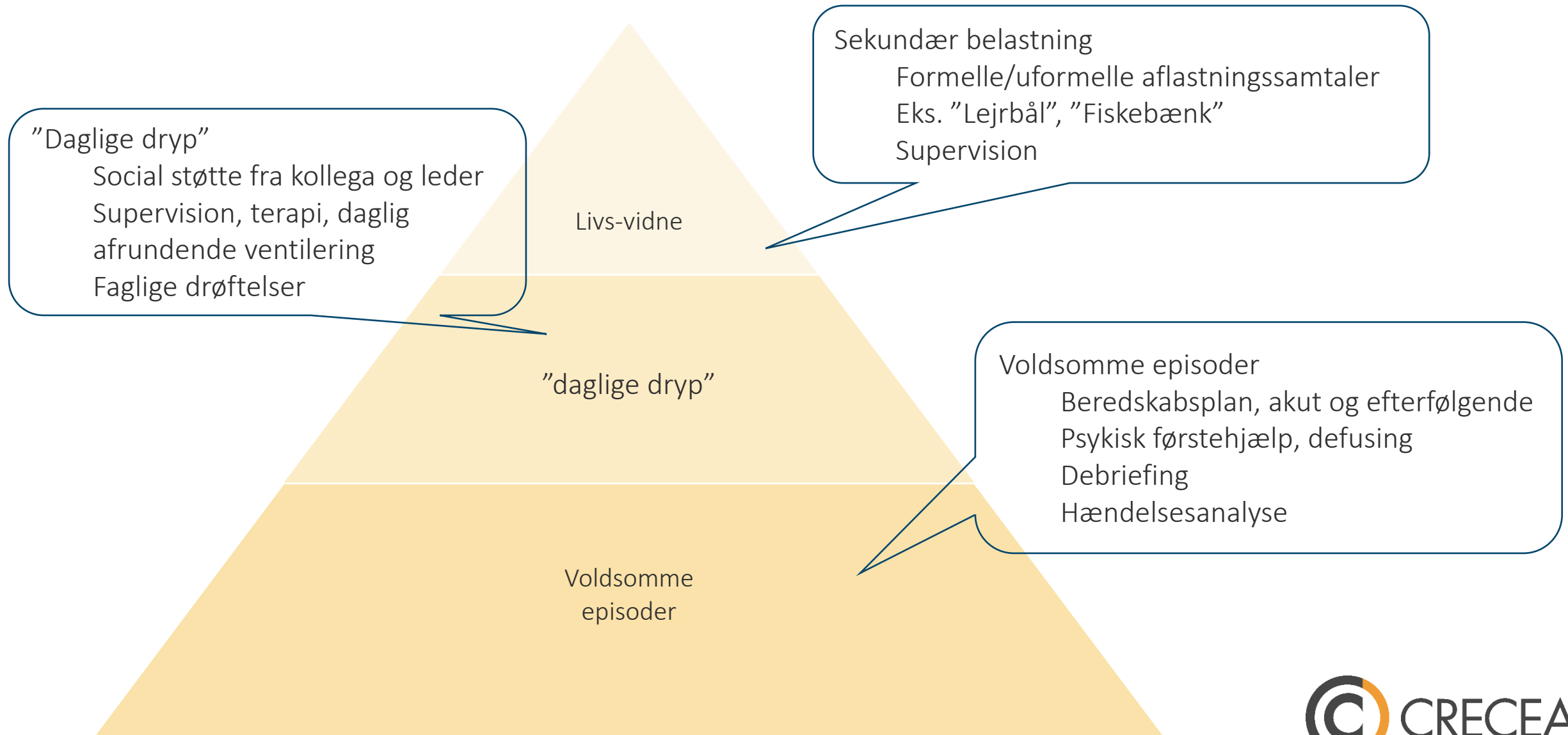
Eks. på "daglige dryp"

Eks. på livs-vidne

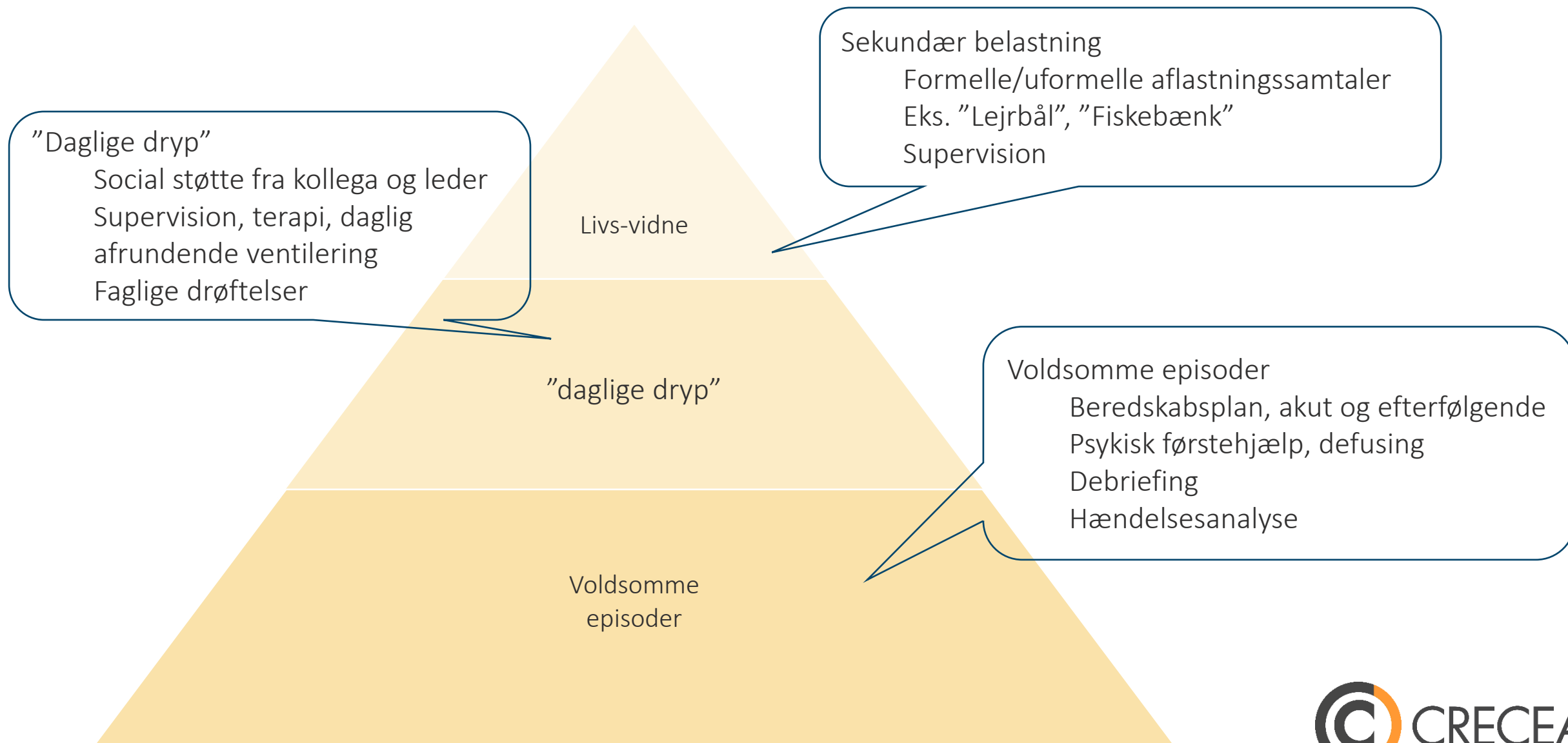




# Forebyggelsesoversigt HFK



# Øvelse: Forebyggelse hos jer?



# Afrunding

Hvilke overvejelser gør I jer på baggrund af workshoppen?

Hvad bringer I med ind i jeres egen kontekst?



# Sådan kan CRECEA hjælpe dig videre

- Dagskursus: Lær hvordan du håndterer høje følelsesmæssige krav og nedbringer sygefravær og udbændthed
- Uddannelse for ledere der leder medarbejdere med høje følelsesmæssige krav
- Supervision/coaching på egen rolle
- På vej: Online kursus om høje følelsesmæssige krav v/ CRECEA & Gyldendal

# Har du brug for læsestof, sparring eller et spørgsmål – skriv eller ring:



<https://voldsomudtryksform.dk/nyt-temaefte-om-hoeje-foeelsesmaessige-krav/>

Hans Marstrand  
Seniorkonsulent

KONTAKT  
+45 24 28 91 66  
hmj@crecea.dk