



Trods alt - på arbejdet med et smil

Hvordan kan arbejdspladser håndtere høje følelsesmæssige krav?

Afslutningsrapport til
Arbejds miljøforskningsfonden

Titel	Afslutningsrapport til Arbejds miljøforskningsfonden
Forfattere	Lars Peter Andersen, Dorte Andersen, Sarah Holm, Simon Nielsen, Elisabeth Vestergaard Dørken & Jesper Pihl-Thingvad.
Institutioner	Arbejds- og Miljømedicin – Dansk Ramazzini Center, Universitets klinik, Hospitalsparken 15, 7400 Herning Regionshospitalet Gødstrup Arbejds- og Miljømedicinsk Klinik, Odense Universitetshospital Klørvænget 3, 5000 Odense C
Udgiver	Arbejds- og Miljømedicin – Universitets klinik, Regionshospitalet Gødstrup
Projekt afsluttet	01.01.2025
Udgivet	18.02 2025
Finansiel støtte	Arbejds miljøforskningsfonden, Projekt nummer 52-2020-03, 20205100159
Bedes citeres	Andersen L. P., Andersen, D., Holm, S., Nielsen, S., Dørken, E., & Pihl-Thingvad, J. (2024). Trods alt – på arbejde med et smil Arbejds- og Miljømedicin – Universitets klinik Regionshospitalet Gødstrup Hospitalsparken 15, 7400 Herning Tlf 7843 3500

Indhold

Resume	5
Summary.....	7
Baggrund for undersøgelsen	11
Formål	12
Metode.....	12
Resultater.....	15
Deskriptive resultater.....	15
Sammenfatning – deskriptive resultater.....	19
Sammenfatning af de vigtigste resultater.....	20
Delstudie 1	20
Delstudie 2	20
Delstudie 3	21
Delstudie 4	23
Delstudie 5	23
Delstudie 6	24
Anbefalinger til et bedre arbejdsmiljø.....	25
Publikationer og produkter fra projektet	27
Udvikling af vejledningsmateriale: Tæt samarbejde med målgruppen.....	28
Udarbejdelse af pjece	28
Workshops med følgegruppen.....	28
Interviews med udvalgte arbejdsmiljøgrupper.....	29
Feedback fra målgruppen (10 arbejdspladser).....	29
Konklusion.....	30
Bevilling	30
Del 2. Bilag.....	31
Bilag 1: Kvalitative besvarelser fra spørgeskema 1.	32
Indledning	33
Data.....	33
Metode.....	34
Resultater	34
Temaer	34

Eksempler.....	37
Borgeres livsomstændigheder	37
Udadreagerende adfærd	39
Frustrerede, modvillige eller krævende borgere.....	41
Opsummering	42
Bilag 2. Kvalitative besvarelser fra spørgeskema 2	43
Indledning	44
Data.....	44
Metode.....	45
Resultater for spørgsmål 1	45
Temaer	46
Eksempler.....	47
Det kollegiale samtalerum: Uformel sparring.....	47
Lokaliserer personlig eller faglig motivation i arbejdsopgave, –tilgang eller selvidentitet.....	48
Følelsesmæssigt rustet gennem faglig erfaring og rolle eller med emotionel distancering.....	48
Tilpasser eller ændrer arbejdstilgang til opgaven eller omstændighederne.....	49
Livsstiltiltag eller –beskæftigelser	49
Konklusion.....	50
Resultater for spørgsmål 2	50
Temaer	51
Eksempler.....	52
Er opmærksom på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav	52
Uformel sparring.....	53
Planlagt sparring, supervision, teammøde og så videre.....	53
Omgangstone, stemning og gensidighed	54
Konklusion.....	54
Resultater for spørgsmål 3	55
Temaer	55
Eksempler.....	56
Er opmærksom på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav	56
Planlagt sparring, supervision, teammøde og så videre.....	57

Handler og/eller følger op på konkrete hændelser med høje følelsesmæssige krav	58
Har indført eller bruger forebyggende tiltag for at håndtere høje følelsesmæssige krav	58
Problematikker med håndteringen af høje følelsesmæssige krav på arbejdspladsen	59
Konklusion.....	61
Opsamling	62
Bilag 3. Kvalitative besvarelser fra spørgeskema 3	64
Indledning	65
Data.....	65
Metode.....	66
Resultater for det overordnede datasæt	66
Temaer	67
Eksempler.....	68
Tankemylder, selvbekendelse eller efterrationalisering.....	68
Mister deres overskud, energi eller motivation.....	69
Reaktioner ikke nævnt direkte eller deltager bliver 'berørt,' 'ramt,' 'påvirket,' 'belastet' etc.....	70
Ked af det, trist, såret eller nedtrykt	71
Afmagt, utilstrækkelighed eller fortvivlelse.....	72
Konklusion.....	72
Resultater for anden gennemgang.....	73
Temaer	73
Eksempler.....	75
Tankemylder, selvbekendelse eller efterrationalisering og søvnbesvær.....	75
Manglende overskud til socialt samvær i privatliv	76
Bliver ikke påvirket.....	77
Konklusion.....	77
Opsummering	78
Referencer	80

Resume

Følelsesmæssige krav i arbejdet opstår, når medarbejdere skal håndtere andres følelser professionelt og samtidig tilpasse egne følelsesudtryk i overensstemmelse med arbejdspladsens retningslinjer. Denne type følelsesarbejde kan bidrage positivt til en organisations professionalisme, men indebærer også risiko for mentale helbredsproblemer som udbrændthed og langtidssygefravær for medarbejderne.

Studier viser, at sociale faktorer som støtte fra ledelse og kollegaer, samt organisatoriske forhold som mening i arbejdet, kan reducere belastningen fra følelsesmæssige krav. Et stærkt psykosocialt sikkerhedsklima mindsker desuden risikoen for udmattelse. På trods af denne viden mangler der klare metoder til at omsætte forskningsresultaterne til praktiske forebyggelsesinitiativer på arbejdspladser. På den baggrund er der brug for viden, der kan forbedre forebyggelsen af mentale helbredsproblemer ved et arbejde med høje følelsesmæssige arbejdskrav.

Derfor var projektets specifikke formål:

1. At identificere beskyttende faktorer på arbejdspladsen på individ-, gruppe- og ledelsesniveau, der kan mindske sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og mentale helbredsproblemer.
2. At undersøge hvordan arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav i arbejdet i praksis på individ-, -gruppe - og ledelses-/arbejdspladsniveau forebygger mentale helbredsproblemer som følge af høje følelsesmæssige krav og hvilke betingelser, der har betydning for, at arbejdspladserne lykkes med de forebyggende initiativer.
3. På baggrund af projektets resultater og i samarbejde med Arbejdstilsynet, arbejdsmiljøkonsulenter, fagforeninger, ledelsesrepræsentanter og arbejdspladser at udvikle og evaluere vejledninger til forebyggelsen af mentale helbredsproblemer ved et arbejde med høje følelsesmæssige krav.

Metode

Projektet blev gennemført med et mixed method design, der kombinerede kvantitative spørgeskemaundersøgelser og kvalitative interviews for at undersøge forebyggelse af udbrændthed på arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav. Spørgeskemadata blev indsamlet i tre runder fra 129 arbejdspladser, mens interviews blev foretaget på 14 arbejdspladser med lav udbrændthed trods høje følelsesmæssige krav. Formålet var at identificere effektive forebyggende faktorer og forstå deres praktiske implementering. Projektet anvendte Knowledge-Transfer-Modellen for at sikre praksisrelevante resultater, med bidrag fra både forskere og følgegruppen. De kombinerede metoder gav indsigt i de organisatoriske og sociale forhold, der understøtter medarbejderen trivsel trods arbejde med høje følelsesmæssige krav.

Resultater

Delstudie 1 undersøgte sammenhængen mellem høje følelsesmæssige krav og udbrændthedssymptomer samt betydningen af medarbejdernes viden om følelsesmæssige krav. Resultaterne viste, at højere følelsesmæssige krav var forbundet med øget udbrændthed, men at viden og information om kravene havde en beskyttende effekt, uanset kravets niveau. Studiet fremhæver, at oplæring i håndtering af følelsesmæssige krav og instruktion i støtte til kollegaer kan være effektive tiltag til at forebygge udbrændthed som supplement til eksisterende arbejdsmiljøinitiativer.

Delstudie 2 undersøgte sammenhængen mellem psykosocialt sikkerhedsklima og oplevelsen af adgang til konkrete støtteforanstaltninger til håndtering af følelsesmæssige krav. Resultaterne viste, at jo bedre medarbejderne vurderede det psykosociale sikkerhedsklima, jo flere tilgængelige støtteforanstaltninger, uanset medarbejdernes køn, alder og erfaring, var der til rådighed. Forholdet mellem sikkerhedsklima og tilgængeligheden af støttetiltagene blev ikke påvirket af stigende arbejdskrav. Studiet anbefaler at styrke lokalt ledelsesengagement gennem uddannelse og klare politikker for at sikre støtteforanstaltninger og fremme medarbejdernes trivsel.

Delstudie 3 identificerede og evaluerede konkrete støttetiltag på arbejdspladser til håndtering af følelsesmæssige krav samt deres effekt på forebyggelse af udbrændthed. Gruppeinterview med repræsentanter fra relevante fagforeninger og organisationer identificerede seks konkrete støttetiltag, herunder supervision, mulighed for drøftelser og opgaveændringer. Spørgeskemaundersøgelser viste, at høj anvendelse af disse støttetiltag reducerede udbrændthed over tid. Især hurtig feedback efter en svær klient, mulighed for at luften en svær sag og generel drøftelse af håndtering af følelsesmæssige krav, havde størst effekt. Den kvalitative analyse fremhævede støttetiltagernes rolle i at validere og moderere medarbejdernes følelser, skabe klarhed og støtte problemløsning. For at sikre anvendelse af støttetiltagene var tillid og psykologisk tryghed på arbejdspladsen afgørende.

Delstudie 4 undersøgte lederens perspektiv på støtte til medarbejdere med høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Gennem interviews blev det afdækket, at lederne understøttede implementeringen af de seks konkrete støttetiltag som professionel sparring, opgavedrøftelser, rotation, ventilering af følelser og supervision. Lederne fremhævede betydningen af at fremme et tillidsfuldt arbejdsmiljø præget af psykologisk sikkerhed, hvor medarbejdere føler sig trygge ved at tage risici og lære af fejl. Åben kommunikation og aktiv opmærksomhed på medarbejdernes trivsel blev betragtet som centrale faktorer for et sundt og støttende arbejdsmiljø.

Anbefalinger

På den baggrund har projektet følgende anbefalinger:

1. Arbejdspladser kan forbedre forebyggelsen af udbrændthed ved at implementere følgende støttetiltag og integrere dem i arbejdsmiljøstrategier:
 - supervision
 - drøftelser med kollegaer/leder om følelsesmæssigt krævende situationer
 - hurtig feedback fra kollegaer/leder i forbindelse med en svær klient
 - mulighed for at "få luft" hos kollegaer/leder i forbindelse med en svær sag
 - opgaverotation
 - generelle samtaler om håndtering af høje følelsesmæssige krav
2. Arbejdspladser bør prioritere at fremme en kultur præget af åbenhed. Dette fordi effekten af støttetiltagene afhænger af et arbejdsmiljø præget af psykologisk tryghed, hvor medarbejderne tør vise følelser og sårbarhed.
3. Høj viden om håndtering af følelsesmæssige krav reducerer risikoen for udbrændthed. Medarbejdere bør derfor undervises i at genkende og håndtere belastninger samt informeres om tilgængelige ressourcer.
4. Ledelsens rolle er central i at skabe et godt psykosocialt sikkerhedsklima ved at understøtte stressforebyggelse: sikre at medarbejdernes trivsel prioriteres ligesom arbejdsopgaverne; tydeliggøre procedurer for håndtering af psykiske belastninger og involvere medarbejdere på alle niveauer i arbejdsmiljøindsatser. Denne tilgang vil kunne fremme anvendelsen af de konkrete støttetiltag og kan forbedre det psykiske arbejdsmiljø.

Summary

Emotional demands at work arise when employees are required to manage others' emotions professionally while simultaneously adjusting their emotional expressions to align with workplace guidelines. This type of emotional labor can positively contribute to an organization's professionalism but also poses risks for mental health problems, such as burnout and long-term absenteeism.

Studies show that social factors, including support from management and colleagues, as well as organizational conditions such as meaningful work can reduce the strain caused by emotional demands. A strong psychosocial safety climate further reduces the risk of exhaustion. Despite this knowledge, clear methods to translate research findings into practical prevention initiatives at workplaces are lacking.

Purpose of the project

Given this background, there is a need for knowledge to improve the prevention of mental health problems related to high emotional demands at work. Therefore, the specific objectives of the project were to:

1. Identify protective factors at the individual, group, and management levels that can mitigate the link between emotional demands and mental health problems.
2. Investigate how workplaces with high emotional demands prevent mental health problems at the individual, group, and management levels and the conditions that support successful implementation of preventive initiatives.
3. Develop and evaluate guidelines for preventing mental health problems due to high emotional demands in collaboration with regulatory bodies, occupational health consultants, unions, management representatives, and workplaces.

Project methodology

The project employed a mixed-method design combining quantitative surveys and qualitative interviews to explore burnout prevention at workplaces with high emotional demands. Survey data were collected in three rounds from 129 workplaces, while interviews were conducted at 14 workplaces with low burnout rates despite high emotional demands. The objective was to identify effective preventive factors and understand their practical implementation.

The Knowledge-Transfer Model was used to ensure practice-relevant outcomes, incorporating input from both researchers and practitioners. The combined methods provided insights into organizational and social factors supporting employee well-being despite high emotional demands.

Study Findings

Study 1

This study examined the relationship between high emotional demands and burnout symptoms and the impact of employees' knowledge about emotional demands. Findings revealed that higher emotional demands were associated with increased burnout but that knowledge and information about these demands had a protective effect regardless of demand levels. The study highlights that training on handling emotional demands and guidance on supporting colleagues can be effective measures to prevent burnout as a supplement to existing workplace initiatives.

Study 2

This study investigated the relationship between psychosocial safety climate and experience of the availability of specific support measures for handling emotional demands. Results indicated that a better

psychosocial safety climate led to increased availability of support measures, regardless of employees' gender, age, or experience. The relationship between safety climate and support was not affected by increasing work demands. The study recommends enhancing local management engagement through training and clear policies to ensure support measures and promote employee well-being.

Study 3

This study identified and evaluated specific workplace support initiatives for managing emotional demands and their effect on preventing burnout. Group interviews with representatives from unions and organizations identified six key initiatives, including supervision, discussion opportunities, and task rotation. Survey findings showed that high utilization of these support measures reduced burnout over time, with quick feedback, ventilation, and group discussions having the greatest effect. Qualitative analysis highlighted the role of support measures in validating and moderating employees' emotions, fostering clarity, and supporting problem-solving to prevent burnout. Qualitative results also showed that trust and psychological safety in the workplace were crucial for effective use of these measures.

Study 4

This study explored managers' perspectives on supporting employees facing high emotional demands. Interviews revealed that managers supported concrete initiatives such as professional sparring, task discussions, rotation, emotional ventilation, and supervision. Managers emphasized the importance of fostering a trustful work environment characterized by psychological safety, where employees feel secure enough to take risks and learn from mistakes. Open communication and active attention to employee well-being were seen as central to a healthy and supportive work environment.

Recommendations

Based on the project's findings, the following recommendations are proposed:

Workplaces can improve the prevention of burnout by implementing the following support measures: supervision; discussions with colleagues/managers about emotionally demanding situations; quick feedback from colleagues/managers about difficult clients; opportunities to vent emotions regarding difficult cases; task rotation; and general discussion about how to handle high emotional demands. It is recommended that these support measures be integrated into workplace environment strategies.

The effectiveness of these support measures depends on a work environment characterized by psychological safety, where employees feel safe expressing emotions and vulnerabilities. Therefore, workplaces should prioritize fostering a culture of openness.

High knowledge about managing emotional demands reduces the risk of burnout. Employees should be trained to recognize and manage stressors and be informed about available resources.

The role of management is central to creating a strong psychosocial safety climate by supporting stress prevention, ensuring employee well-being is prioritized alongside operational tasks, clarifying procedures for handling psychological stress, and involving employees at all levels in workplace environment efforts. This approach will help promote the use of specific support measures and can improve the psychosocial work environment.

Baggrund for undersøgelsen

Følelsesmæssige krav i arbejdet findes i brancher, hvor medarbejdere skal forholde sig professionelt til borgere, klienter, elever eller patienter og de følelser, som udtrykkes. Dette indebærer, at medarbejdere skal forstå, rumme og håndtere andres følelser, samtidig med at tilpasse egne følelsesudtryk i overensstemmelse med arbejdspladsens retningslinjer og krav (Hochschild, 2015; Zapf, 2002). Det kan være vanskeligt, og der kan opstå en uoverensstemmelse mellem det påkrævede følelsesudtryk og den følelse, som medarbejderen oplever.

I nogle situationer kan det f.eks. forventes, at medarbejderen udviser venlighed, ro og kontrol, selvom vedkommende oplever modsatte følelser. For at agere professionelt skal medarbejderen derfor tilpasse og eventuelt regulere eller skjule egne følelser. Dette følelsesarbejde kan være gavnligt for en organisation og være med til, at medarbejderne fremstår professionelle. Følelsesarbejdet kan imidlertid også have negative helbredskonsekvenser for medarbejdere, som kan risikere at føle sig splittede, falske eller udbrændte. Flere studier har vist, at høje følelsesmæssige krav kan være skadelige for medarbejderes mentale helbred. (Framke et al., 2021; Madsen et al., 2022; Vammen et al., 2019; Vammen et al., 2016). Dette gælder både, når der fokuseres på individets oplevelse af følelsesmæssige krav og på opgavernes egentlige følelsesmæssige indhold

Flere studier indikerer, at de negative helbredskonsekvenser af følelsesmæssige krav på arbejdspladsen kan reduceres af relationelle og organisatoriske faktorer. Social støtte fra ledelse og kollegaer reducerer risikoen for oplevelsen af belastning ved følelsesmæssige krav (Duke et al., 2009; Lewig & Dollard, 2003). Sociale netværk, støtte og supervision har vist sig at styrke medarbejderes resiliens over for følelsesmæssige krav (Delgado et al., 2017; Riley & Weiss, 2016). På det organisatoriske plan kan indflydelse og mening i arbejdet have en beskyttende effekt på medarbejderens helbred ved høje følelsesmæssige krav, (Vammen et al., 2019), mens ledelseskvalitet ikke mindsker risikoen for depression (Madsen et al., 2014).

Endelig har forskning vist, at et godt psykosocialt sikkerhedsklima, som omfatter ledelsens praksis, politikker og procedurer til at kontrollere og reducere psykosociale risici på arbejdspladsen, er afgørende for sammenhængen mellem arbejdskrav og psykologisk trivsel, samt følelsesmæssige krav og udmattelse (Bond et al., 2010; Dollard et al., 2013; Opie et al., 2012). Studier har fundet, at associationen mellem følelsesmæssige krav og udbrændthed kan reduceres over tid på arbejdspladser med et højt psykosocialt sikkerhedsklima (Dollard & Bakker, 2010; Idris et al., 2014). Disse fund indikerer, at ledelsens opmærksomhed og indsats for at reducere konsekvenserne af følelsesmæssige krav kan mindske oplevelsen af belastning hos medarbejderne.

Den eksisterende viden er svær at omsætte til konkrete arbejdsmiljøtiltag, da der mangler klar identifikation af konkrete forebyggelsesmetoder på arbejdspladser, som reducerer negative helbredseffekter af høje følelsesmæssige krav.

Formål

På den baggrund er der brug for viden, der kan forbedre forebyggelsen af mentale helbredsproblemer ved et arbejde med høje følelsesmæssige arbejdskrav.

Projektets specifikke formål var:

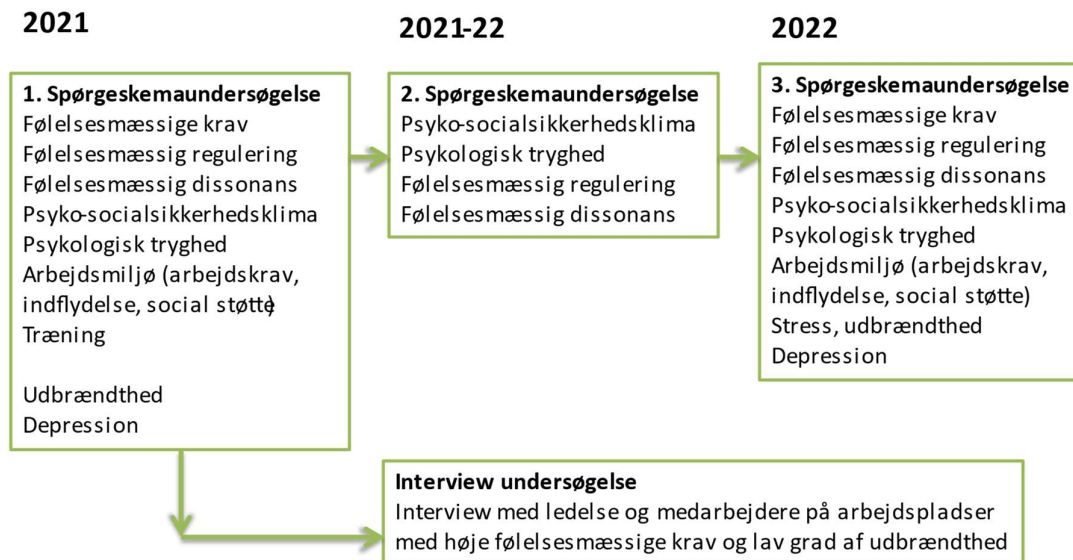
1. At identificere beskyttende faktorer på arbejdspladsen på individ-, gruppe- og ledelsesniveau, der kan mindske sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og mentale helbredsproblemer.
2. At undersøge hvordan arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav i arbejdet i praksis på individ-, -gruppe - og ledelses-/arbejdspladsniveau forebygger mentale helbredsproblemer som følge af høje følelsesmæssige krav og hvilke betingelser, der har betydning for, at arbejdspladserne lykkes med de forebyggende initiativer.
3. På baggrund af projektets resultater og i samarbejde med Arbejdstilsynet, arbejdsmiljøkonsulenter, fagforeninger, ledelsesrepræsentanter og arbejdspladser at udvikle og evaluere vejledninger til forebyggelsen af mentale helbredsproblemer ved et arbejde med høje følelsesmæssige krav.

Målet er at vejledningerne kan understøtte forebyggende indsatser på arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav.

Metode

Projektet blev udført som et mixed method design, der kombinerede kvantitative spørgeskemadata og dybdegående kvalitative data. Data blev indsamlet gennem tre spørgeskemarunder og interviews med medarbejdere og ledere. De kvalitative data gav indblik i, hvordan følelsesmæssige krav opleves og håndteres på arbejdspladser, der, trods høje krav, ikke rapporterer høj grad af udbrændthed. De kvalitative data sikrede en forståelse for, hvordan konkrete tiltag virker, og hvilke betingelser der må være til stede for at de anvendes. Det prospektive design af projektet gjorde det muligt at undersøge tidsmæssige sammenhænge og anvende datakilder, der underbyggede og supplerede hinanden.

Kombinationen af projektets dataindsamlingsmetoder er skitseret nedenfor (Fig. 1):



Figur 2. Illustration af dataindsamling ispørgeskema- og interviewundersøgelsen

Projektet blev gennemført med inspiration fra Knowledge-Transfer-Model (Graham et al., 2006). Det er en struktureret tilgang til at overføre viden fra én person, gruppe eller organisation til en anden. Modellen indebærer ofte evaluering og feedback for at sikre en effektiv vidensoverførsel. Dette gjorde vi ved at præsentere analyser og resultater for følgegruppen, der bidrog til at sikre, at viden kunne overføres til de relevante parter på en anvendelig måde.

Følgegruppen blev betragtet som 'videns-brugere' og bidrog til kvalificeringen af vejledningen og deres anvendelighed, hvilket skulle øge sandsynligheden for, at forskningsresultaterne anvendes i praksis (Van Eerd & Saunders, 2017).

Spørgeskemaundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsen havde til formål at identificere beskyttende faktorer på arbejdspladsniveau og danne grundlag for udvælgelse af arbejdspladser i den kvalitative undersøgelse.

Deltagere i den kvantitative undersøgelse omfattede ansatte fra blandt andet:

- Kommunale familieafdelinger
- Specialskoler
- Somatiske og psykiatriske hospitalsafdelinger
- Døgninstitutioner

- Ældreplejen

Der blev inviteret 129 arbejdspladser deltagere ligeligt fordelt på tværs af ovennævnte arbejdspladser. Der anvendtes praktisk tilgang og kontakt til arbejdspladserne via en mail med information om projektet efterfulgt af telefonisk kontakt for en aftale om deltagelse. Der afholdtes online informationsmøder med flere af de deltagende arbejdspladser AMIR gruppe og ledelse. Selve spørgeskemainsamlingen foregik ved at der til lederen blev sendt et link til elektronisk spørgeskema. Lederen videresendte linket til de enkelte medarbejdere, som så kunne tilgå og udfylde spørgeskemaet.

Der blev gennemført en baselineundersøgelse med to follow-up undersøgelser med 3 måneders mellemrum.

Der indkom følgende antal besvarelser:

Runde 1: 2618

Runde 2: 2182

Runde 3 1453

Den kvalitative undersøgelse

Den kvalitative undersøgelse blev tilrettelagt som en interviewundersøgelse på udvalgte arbejdspladser med udgangspunkt i resultaterne fra baselinespørgeskemaundersøgelsen. Vi var interesseret i arbejdspladser, som rapporterede lav grad af udbrændthed trods høje følelsesmæssige krav. Vi udvalgte derfor arbejdspladser, der lå i den højeste øverste halvdel på følelsesmæssige krav og samtidig lå i den laveste halvdel på udbrændthed. Der blev udvalgt 14 arbejdspladser og foretaget gruppeinterviews af medarbejdere og ledere. Der blev gennemført 1-3 gruppeinterviews med medarbejdere på hver arbejdsplads og interviews med ledelsen. I alt blev der gennemført 44 interviews; 13 interviews med ledere og 31 interviews med medarbejdere.

I den kvalitative undersøgelse søgte vi at forstå, hvordan medarbejdere og ledere i praksis håndterer høje følelsesmæssige krav, og hvordan beskyttende faktorer på individ-, gruppe- og ledelsesniveau kan mindske risikoen for negative konsekvenser af de høje følelsesmæssige krav. Vi analyserede hvordan betingelser som konteksten og ledelsesadfærden påvirkede, hvordan medarbejderne håndterer følelsesmæssige krav.

Resultater

I det følgende præsenteres resultaterne af de deskriptive analyser for deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen. Resultaterne er baseret på baselinepopulationen.

Deskriptive resultater

Tabel 1. Deltagerne fordelt på køn

Antal deltagere i undersøgelsen ved baseline (N= 2182)	
Kvinder	1703 (78,1%)
Mænd	472 (21,6%)
Spørgsmålet ikke besvaret	7 (0,3%)

Tabel 2. Deltagerne fordelt på alder

Antal deltagere i undersøgelsen (N= 2182)	
≤ 20	4 (0,2%)
21-30	237 (10,9%)
31-40	511 (23,4%)
41-50	666 (30,5%)
51-60	560 (25,7%)
> 60	199 (9,1%)
Spørgsmålet ikke besvaret	5 (0,2%)

Tabel 3. Deltagere fordelt på jobgrupper

Antal deltagere i undersøgelsen (N= 2182)	
Sundhedsprofessionelle	276 (12,7%)
Socialarbejdere	561 (25,7%)
Undervisning og pædagogik	1104 (50,6%)

Andre stillinger	234 (10,7%)
Spørgsmålet ikke besvaret	7 (0,3%)

I Tabel 1-3 ses fordelingen af køn, alder og jobgrupper blandt deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen. Det fremgår, at flertallet af deltagere er kvinder (78,1%), og den største aldersgruppe er mellem 41-50 år (30,5%).

Deltagernes stillingsbetegnelser blev opdelt i fire jobgrupper:

1. *Sundhedsprofessionelle*, herunder ergoterapeuter, fysioterapeuter, læger, portører, psykologer, social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.
2. *Socialarbejdere*, herunder jobkonsulenter, konsulenter, sagsbehandlere og socialrådgivere.
3. *Undervisning og pædagogik*, herunder lærere, pædagoger, pædagogiske assistenter, pædagogmedhjælpere og socialpædagoger.
4. *Andre stillinger*, herunder administrative medarbejdere, ufaglærte, vikarer og øvrige/andet.

Fordelingen af de fire jobgrupper viser en overvægt af deltagere inden for *Undervisning og pædagogik* (50,6%), efterfulgt af *Socialarbejdere* (25,7%), mens de to resterende grupper, *Sundhedsprofessionelle* og *Andre stillinger*, er nogenlunde ens fordelt på henholdsvis 12,7% og 10,7%.

Tabel 4. Følelsesmæssige krav i arbejdet fordelt på jobgrupper (indholdsmæssigt følelsesmæssige krav)

Antal deltagere i undersøgelsen (N= 2151)				
	Høje følelsesmæssige krav	Mellem følelsesmæssige krav	Lave følelsesmæssige krav	Gennemsnit score
Sundhedsprofessionelle	173 (63,60%)	97 (35,66%)	2 (0,74%)	2,04 ± 0,61
Socialarbejde	323 (57,78%)	217 (38,82%)	19 (3,40%)	2,20 ± 0,71
Undervisning og pædagogik	478 (43,89%)	574 (52,71%)	37 (3,40%)	2,35 ± 0,75
Andre stillinger	58 (25,11%)	141 (61,04%)	32 (13,85%)	2,83 ± 0,95
Alle	1032 (47,98%)	1029 (47,84%)	90 (4,18%)	2,33 ± 0,78

I tabel 4 fremgår den gennemsnitlige score for følelsesmæssige krav i arbejdet blandt deltagerne, opdelt efter jobgrupper og efter høje, mellem og lave følelsesmæssige krav. Denne score er baseret på svar fra spørgeskemaet, hvor deltagerne blev spurgt om forskellige følelsesmæssige krav i arbejdet, herunder

hvorvidt og i hvilket omfang jobbet indebærer følelsesmæssige krav i form af kontakt med klienter i forskellige typer vanskelige eller belastende situationer fx *'Har du i dit arbejde kontakt til klienter, der befinder sig i vanskelige situationer (personer, der fx er ramt af alvorlig sygdom, ulykke, sorg, krise eller sociale problemer?'* Dette refererer til arbejdsopgavernes følelsesmæssige indhold, betegnet som 'indholdsmæssige følelsesmæssige krav'. Svarmulighederne var: Altid, Ofte, Somme tider, Sjældent, Aldrig eller næsten aldrig.

Som det fremgår af tabel 4, er der en del, som oplever høje følelsesmæssige krav i arbejdet især blandt sundhedsprofessionelle og socialarbejdere. Omkring 64 % af de sundhedsprofessionelle oplever høje følelsesmæssige krav i arbejdet, mens omkring 58 % af socialarbejderne oplever høje følelsesmæssige krav. Omvendt er der ganske få, som oplever lave følelsesmæssige krav.

Resultatet er ikke overraskende, da arbejdspladserne blev udvalgt ud fra en formodning om, at de følelsesmæssige krav ville være relativt høje.

Tabel 5. Oplevelsen af følelsesmæssige krav i arbejde fordelt på jobgrupper

Antal deltagere i undersøgelsen (N= 2146)				
	Høje følelsesmæssige krav	Mellem følelsesmæssige krav	Lave følelsesmæssige krav	Gennemsnit score
Sundhedsprofessionelle	88 (32,47%)	169 (62,36%)	14 (5,17%)	2,70 ± s0,70
Socialarbejde	109 (19,82%)	384 (69,82%)	57 (10,36%)	2,93 ± 0,73
Undervisning og pædagogik	296 (27,03%)	722 (66,94%)	77 (7,03%)	2,80 ± 0,71
Andre stillinger	29 (12,61%)	154 (66,96%)	47 (20,43%)	3,3 ± 0,82
Alle	522 (24,32%)	1,429 (66,59%)	195 (9,09%)	2,88 ± 0,75

I Tabel 5 ses den gennemsnitlige score for oplevede følelsesmæssige krav i arbejdet blandt deltagerne, opdelt efter jobgrupper og efter høje, mellem og lave følelsesmæssige krav. Denne score er baseret på svar fra spørgeskemaet, hvor deltagerne blev spurgt om oplevelsen af forskellige følelsesmæssige krav i arbejdet, herunder i hvilken grad arbejdet medfører følelsesmæssige belastninger og udfordringer for medarbejderen. Det blev spurgt til konkrete situationer, relationer og generelle arbejdsforhold. Det kan fx være *'Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt belastende situationer?'*. Svarmulighederne var: I meget høj grad, I høj grad, Delvist, I ringe grad, I meget ringe grad.

Som det kan ses af tabel 5, så er der også her en del, der scorer højt på oplevelsen af høje følelsesmæssige krav. Cirka 33% af de sundhedsprofessionelle scorer højt på denne skala, og cirka 27% af socialarbejderne scorer højt på denne skala. Andelen af deltagere, der scorer lavt på denne skala, ligger mellem cirka 5-20 %.

Tabel 6. Personlig udbændthed fordelt på jobgrupper

Antal deltagere i undersøgelsen (N= 2142)				
	Du har ingen tegn på udbændthed i relation til dit arbejde med klienter	Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på i forhold til dit arbejde	Du har symptomer på udbændthed, som du bør gøre noget ved	Du er så udmattet og tappet for energi af at arbejde med klienter, at du straks bør søge hjælp til at ændre din situation
Sundhedsprofessionelle	36 (13,28%)	125 (46,13%)	89 (32,84%)	21 (7,75%)
Socialarbejde	78 (13,98%)	244 (43,73%)	205 (36,74%)	31 (5,56%)
Undervisning og pædagogik	140 (12,95%)	452 (41,81%)	428 (39,59%)	61 (5,64%)
Andre stillinger	57 (24,57%)	117 (50,43%)	48 (20,69%)	10 (4,31%)
Alle	311 (14,52%)	938 (43,79%)	770 (35,95%)	123 (5,74%)

I tabel 6 ses scoren for personlig udbændthed, opdelt efter jobgrupper og opdelt efter omfanget af udbændthed. Angivelserne bygger på svar fra spørgeskemaet, hvor deltagerne blev spurgt om oplevelsen af træthed og fysisk samt følelsesmæssigt udmattelse i arbejdet fx *'Hvor tit er du følelsesmæssigt udmattet?'* Svaremulighederne var: *Altid, Ofte, Somme tider, Sjældent, Aldrig eller næsten aldrig.*

Der er få deltagere, som er så udbændte, at de bør søge hjælp, mens en større gruppe har symptomer på udbændthed, som de bør gøre noget ved. Omkring 40 % af deltagerne fra undervisning og pædagogik har så mange symptomer på udbændthed, at der bør gøres noget ved det, mens 37 % af socialarbejderne har så mange symptomer på udbændthed, at der bør gøres noget ved det.

Tabel 7. Gennemsnit-score for klient udbændthed fordelt på jobgrupper

Antal deltagere i undersøgelsen (N= 1902)				
	Du har ingen tegn på udbændthed i relation til dit arbejde med klienter	Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på i forhold til dit arbejde	Du har symptomer på udbændthed, som du bør gøre noget ved	Du er så udmattet og tappet for energi af at arbejde med klienter, at du straks bør søge hjælp til at ændre din situation
Sundhedsprofessionelle	76 (29,92%)	110 (43,31%)	60 (23,62%)	8 (3,15%)
Socialarbejdere	160 (31,31%)	234 (45,79%)	106 (20,74%)	11 (2,15%)
Undervisning og pædagogik	301 (30,81%)	400 (40,94%)	254 (26%)	22 (2,25%)
Andre stillinger	78 (48,75%)	60 (37,50%)	16 (10%)	6 (3,75%)
Alle	615 (32,33%)	804 (42,27%)	436 (22,92%)	47 (2,47%)

I tabel 7 ses fordelingen af klient udbændthed blandt medarbejdere i de fire jobgrupper. Scoren er baseret på svar fra spørgeskemaet, hvor deltagerne er blevet spurgt om deres oplevelse af udbændthed relateret til arbejdet med klienter.

Svarmulighederne var: I meget høj grad, I høj grad, Delvist, I ringe grad, I meget ringe grad.

Tabellen viser, at få responder har alvorlige tegn på udbændthed, men der er en del som har symptomer på udbændthed, som der bør gøres noget. 26 % af underviserne, omkring 24 % af de sundhedsprofessionelle og omkring 21 % af socialarbejderne har udbændthed i et omfang, som de bør gøre noget ved.

Sammenfatning – deskriptive resultater

Tabel 4 viste den gennemsnitlige score for følelsesmæssige krav i arbejdet opdelt efter jobgrupper.

Sundhedsprofessionelle (64 %) og socialarbejdere (58 %) oplever oftest høje følelsesmæssige krav, mens få oplever lave krav. Resultatet er ikke overraskende, da arbejdspladserne blev udvalgt ud fra en forventning om høje følelsesmæssige krav.

Tabel 5 viste den gennemsnitlige score for oplevede følelsesmæssige krav i arbejdet opdelt efter jobgrupper.

Omkring 33 % af sundhedsprofessionelle og 27 % af socialarbejdere oplever høje følelsesmæssige krav, mens 5-20 % oplever lave krav.

Tabel 6 viste scoren for personlig udbrændthed opdelt efter jobgrupper. Omkring 40 % af deltagerne fra undervisning og pædagogik samt 37 % af socialarbejderne har symptomer på udbrændthed, som kræver handling. Få er så udbrændte, at de bør søge hjælp.

Tabel 7 viste fordelingen af klientudbrændthed blandt medarbejdere i fire jobgrupper. Mens få har alvorlige tegn på udbrændthed, har 26 % af underviserne, 24 % af sundhedsprofessionelle og 21 % af socialarbejderne symptomer, der kræver handling.

Sammenfatning af de vigtigste resultater

Projektets hovedresultater er fremkommet på baggrund af i alt 4 delstudier, som er baseret på færdigskrevne artikler

Delstudie 1

Delstudie 1 undersøgte om medarbejderens viden og information om følelsesmæssige krav kunne påvirke sammenhængen mellem høje følelsesmæssige krav og niveauet af udbrændthedssymptomer.

Delstudie 1 blev gennemført på baggrund af spørgeskemabesvarelsene fra runde 1 og runde 3. Studiet tog højde for alder og køn, hvilken jobgruppe man tilhørte, travlhed og hvilken støtte man oplevede at kunne få fra ledere og kollegaer. Ligeledes tog studiet højde for den variation, der kan være imellem de individuelle deltagere, og den variation der kan være mellem de forskellige jobgrupper.

Studiet viste som forventet, at graden af højere følelsesmæssige krav var sammenhængende med højere niveau af udbrændthedssymptomer. Studiet viste også, at medarbejderens viden og information om følelsesmæssige krav beskyttede mod udbrændthedssymptomer som følge af de høje følelsesmæssige krav. Den beskyttende effekt blev ved med at være til stede, uanset hvor høje følelsesmæssige krav man havde i arbejdet.

Delstudie 1 peger således på, at det at lære medarbejderne om, hvordan høje følelsesmæssige krav kan påvirke dem, og hvordan de kan handle, hvis de oplever, at de selv eller deres kollegaer bliver belastet, er en måde, hvorpå arbejdspladserne kan forebygge udbrændthed. Studiet peger på, at det at instruere medarbejderne på denne måde kan være et godt supplement til de øvrige forebyggelsestiltag, man har på arbejdspladsen.

Delstudie 2

Dette studie undersøgte om psykosocialt sikkerhedsklima er forbundet med et øget antal og omfang af konkrete tiltag til at håndtere følelsesmæssige krav, og hvorvidt psykosocialt sikkerhedsklima er forbundet med et øget antal af konkrete støttetiltag til at håndtere følelsesmæssige krav (dvs. hvor mange konkrete tiltag der er til rådighed). Endelig undersøgte dette studie også, hvorvidt forholdet mellem det psykosociale

sikkerhedsklima og konkrete tiltag være påvirket af høje arbejdskrav. Delstudie 2 blev gennemført på baggrund af spørgeskemabesvarelserne fra spørgerunde 2 og 3.

Resultaterne af studiet viste, at oplevelsen af at have adgang til de konkrete støtteforanstaltningerne øges ved stigning i det psykosociale sikkerhedsklima – altså jo bedre psykosocialt sikkerhedsklima, jo større sandsynlighed er der for at medarbejderne rapporterer, at de har mulighed for at anvende de seks konkrete støttetiltag - også når der tages højde for medarbejdernes køn, alder og erfaring. Studiet viste også, at antallet af konkrete støtteforanstaltninger øges ved en stigning i det psykosociale sikkerhedsklima – også når der tages højde for medarbejdernes køn, alder og erfaring.

Endelig blev det fundet, at forholdet mellem det psykosociale sikkerhedsklima og konkrete støttetiltag ikke var påvirket af omfanget af arbejdskrav.

På baggrund af studiet kan det anbefales at styrke og understøtte den lokale ledelses engagement i psykosocial sikkerhed gennem uddannelse, klare politikker, praksis og procedurer. Når ledelsen viser en tydelig og konsekvent indsats for at beskytte medarbejdernes psykosociale trivsel, øges sandsynligheden for, at de nødvendige støtteforanstaltninger er til rådighed.

Delstudie 3

Dette studie havde til formål at identificere hvilke konkrete støttetiltag arbejdspladserne anvendte til at håndtere følelsesmæssige krav. Derudover var det formålet at undersøge, hvorvidt disse konkrete støttetiltag kunne mindske risikoen for udbrændthed. Endelig var formålet at opnå en dybere indsigt i de konkrete støttetiltag, der anvendes og de organisatoriske betingelser for deres implementering.

For at identificere konkrete støttetiltag til at reducere risikoen for udbrændthed i følelsesmæssigt krævende brancher blev der afholdt et fokusgruppemøde med følgegruppen bestående af repræsentanter fra fagforeninger for lærere, socialarbejdere, sygeplejersker, plejepersonale og socialpædagoger, samt repræsentanter fra Arbejdstilsynet, Kommunernes Landsforening og Kriminalforsorgen. Mødet fokuserede på at diskutere deltagernes erfaringer med at håndtere høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Data i form af mødereferater blev indsamlet af forskerne under mødet. Efter mødet blev noterne sammenlignet og kondenseret til en overordnet beskrivelse af konkrete støttetiltag. Støttetiltagene blev derefter formuleret til spørgeskemaspørgsmål. Et nyt gruppemøde blev afholdt med følgegruppen. De inviterede medlemmer modtog spørgeskemaspørgsmålene på forhånd for at evaluere dem inden mødet. Under mødet fokuserede diskussionen på to aspekter: 1) om der var centrale og almindeligt anvendte praktiske strategier, der blev overset, og 2) om spørgsmålene var klare og nøjagtigt repræsenterede de konkrete støttetiltag, de havde til hensigt at måle. De konkrete støttetiltag var følgende:

1. Giver arbejdspladsen dig mulighed for supervision på følelsesmæssigt krævende/vanskelige klienter?
2. Giver arbejdspladsen dig mulighed for at drøfte følelsesmæssigt krævende/vanskelige klienter med kollegaer og/eller ledelsen?
3. Giver arbejdspladsen dig muligheder for hurtigt at vende følelsesmæssigt krævende klienter med kollegaer og/eller ledelsen?
4. Giver arbejdspladsen dig mulighed for at "få luft" hos kollegaer/ledelse ved følelsesmæssige krævende/vanskelige klienters sager?
5. Giver arbejdspladsen dig mulighed for at skifte arbejdsopgaver, så du ikke kun arbejder med klienter?
6. Giver arbejdspladsen dig mulighed for at drøfte, hvordan I kan håndtere høje følelsesmæssige krav?

Herefter gennemførte vi resultaterne fra spørgeskemarunden.

Resultatet fra spørgeskemaundersøgelsen viste, at alle seks typer af konkrete støttetiltag var associeret med lavere niveauer af udbrændthed. Dog var det kun støttetyperne 'mulighed hurtigt at vende følelsesmæssigt krævende klienter med kollegaer og/eller ledelsen', 'muligheden for at drøfte krævende/vanskelige klienter med kollegaer og/eller ledelsen', samt 'mulighed for at "få luft" hos kollegaer/ledelse ved følelsesmæssige krævende/vanskelige klienter', der var statistisk signifikant associeret med en ændring i udbrændthed fra 1. til 3. spørgeskemarunde.

En stratificeret analyse baseret på høje og lave niveauer af hver af de konkrete støttetiltag viste, at ved undersøgelsens start var niveauet af udbrændthed ikke signifikant forskelligt mellem de to grupper med hhv. høj eller lav adgang til støtten. Dette med undtagelse af 'at få luft ved vanskelige klienter' hvor der var en lidt lavere grad af udbrændthed hos gruppen med høj støtte. Ved opfølgning 6 måneder senere var der en statistisk signifikant lavere grad af udbrændthed hos alle dem, som havde stor adgang til støtte i form af hver af de 6 støttetyper.

Det overordnede mønster på tværs af alle seks grupper var, at lav anvendelse af de konkrete støttetiltag førte til en stigning i udbrændthed fra runde 1 til runde 3, mens høj grad af anvendelse af de konkrete støttetiltag viste et fald i udbrændthed fra runde 1 til runde 3. Ændringen i udbrændthed var statistisk signifikant for støttetyperne: 'Muligheden for hurtig feedback fra ledere og kollegaer'; 'muligheden for at få luft' ved vanskelige klienter'; samt 'muligheden for drøftelse af hvordan man håndterer følelsesmæssige krav'. Udviklingen af udbrændthed for de tre andre konkrete støttetyper viste samme mønster for grupperne med lav adgang og høj adgang til støtten, men ændringen nåede ikke statistisk signifikans. Resultaterne fra den kvalitative undersøgelse viste, at de konkrete støttetiltag havde flere vigtige funktioner for medarbejderne. De konkrete støttetiltag kunne være med til at validere medarbejdernes følelser, at

modificere medarbejdernes følelser og gøre følelserne mindre overvældende. De konkrete støttetiltag var medvirkende til at skabe klarhed og forståelse omkring medarbejdernes følelser og årsagerne bag dem. Disse funktioner af de konkrete støttetiltag kan hjælpe medarbejderne med at finde løsninger og strategier til at håndtere høje følelsesmæssige krav på arbejdet. Vi fandt, at for at kunne anvende de konkrete støttetiltag, var det essentielt at der var høj grad af tillid blandt personalet og over for ledelsen og en stærk følelse af psykologisk tryghed på arbejdspladsen. Endelig viste det sig, at tillid mellem personalet og ledelsen samt mellem medarbejderne, sammen med en stærk følelse af psykologisk tryghed på arbejdspladsen, havde betydning for anvendelsen af støttetiltag.

Delstudie 4

Det 4. delstudie tog ledernes perspektiv og fokuserede på, hvordan de støtter og hjælper medarbejdere med at håndtere høje følelsesmæssige krav i deres arbejde. Gennem interviews med lederne var formålet at undersøge, hvordan lederne støtter medarbejdere i at håndtere følelsesmæssige krav, og hvordan lederne understøtter psykologisk tryghed på arbejdspladsen.

Baseret på interviews med ledere og medarbejdere fra 14 forskellige arbejdspladser identificerede vi både formelle og uformelle støttetiltag implementeret på arbejdspladserne, som hjælper medarbejdere med at håndtere følelsesmæssige krav i arbejdet. Disse støttetiltag inkluderer teammøder, faglig sparring, opgaverotation, følelsesmæssig aflastning, hurtige reaktioner og beskyttelse af medarbejderne.

Lederne understregede også vigtigheden af at opretholde og opbygge tillid gennem tilgængelighed, at betragte fejl som læringsmuligheder og at udvise tillid til deres medarbejdere. Denne dobbelte tilgang – der kombinerede praktisk støtte med tillidsopbygning – fremhæver lederens afgørende rolle i at fremme trivsel i følelsesmæssigt krævende arbejdsmiljøer. Vi fandt også, at det kunne være vanskeligt for lederne at finde den rette balance i forhold til støtte og autonomi.

Selvom der er en risiko for, at ledere kan overdrive deres indsats i interviewene, bekræfter interviews med medarbejderne på de samme arbejdspladser, ledernes udsagn.

På baggrund af disse resultater anbefaler vi, at arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav understøtter lederne i at implementere disse konkrete støttetiltag og dermed styrker både den følelsesmæssige støtte og tilliden på arbejdspladsen.

Delstudie 5

Delstudie 5 (bilag 1-3) er baseret på kvalitative besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen (runde 1-3). Der er omkring 1216 kvalitative besvarelser i runde 1, 1470 i runde 2 og 510 i runde 3.

I 1. runde blev deltagerne bedt om at beskrive en følelsesmæssig belastende situation; i 2. runde blev deltagerne bedt om at beskrive, hvordan de på individ-, gruppe og arbejdspladsniveau håndterede følelsesmæssige krav, og i 3. runde blev deltagerne bedt om at beskrive, hvordan de følelsesmæssige krav kunne påvirke medarbejderne.

De kvalitative beskrivelser viser, at medarbejdere på tværs af specialskoler, bosteder, jobcentre og sygehuse ofte oplever følelsesmæssigt belastende situationer i deres arbejde. De mest belastende situationer er relateret til borgeres livsomstændigheder, hvor sygdomsforløb, forsømmelse, omsorgssvigt og mistrivsel er de mest fremtrædende situationer. 4 ud af 10 deltagere oplever dette som særligt krævende.

Derudover rapporterer over en tredjedel af deltagerne høje følelsesmæssige krav i mødet med borgere med udadreagerende adfærd, herunder verbale og fysiske angreb samt trusler. Frustrerede, modvillige eller krævende borgere fremhæves også som en kilde til belastning, ofte forbundet med eskalerende situationer. Samlet set viser de kvalitative besvarelser, at medarbejderne oplever betydelige følelsesmæssige krav, især når de arbejder med borgere i svære livssituationer eller med udadreagerende adfærd.

De kvalitative besvarelser viser også, hvordan medarbejdere håndterer situationer med høje følelsesmæssige krav på individuelt niveau, i teams og på arbejdspladsen. På alle niveauer fremhæves åbenhed, anerkendelse, tillid og værdibaserede tilgange som centrale faktorer. Uformel sparring er den mest fremtrædende strategi individuelt, mens en anerkendende arbejdskultur med fokus på italesættelse af følelsesmæssige krav er afgørende på team- og arbejdspladsniveau. Manglende anerkendelse og negligering af høje følelsesmæssige krav fremhæves som problematiske i tilfælde af mislykket håndtering. En god faglig og social trivsel på arbejdspladsen styrker medarbejdernes individuelle håndteringsstrategier, når de står over for udfordrende situationer.

De kvalitative besvarelser viser også, hvordan medarbejdere påvirkes af følelsesmæssigt krævende situationer. Resultaterne viser, at en tredjedel oplever tankemylder, selvbebrejdelse og efterrationalisering både i og uden for arbejdstiden, hvilket ofte medfører søvnbesvær. Mange deltagere beskriver også udmattelse, energitab og nedsat arbejdsglæde, hvilket kan reducere overskuddet til socialt samvær i fritiden. Derudover nævner flere følelser som tristhed, afmagt og utilstrækkelighed, særligt når de har været vidner til hårde livsomstændigheder eller har oplevet kontroltab. Dog fremhæver nogle deltagere, at muligheden for at tale med kolleger hjælper dem med at håndtere de følelsesmæssige krav.

Delstudie 6

Delstudie 6 er baseret på andre data end de foregående delstudier. Vi lavede en ekstra spørgeskemarunde efter et år for at undersøge sammenhænge mellem følelsesmæssige krav og udbrændthed over længere tid.

659 personer deltog i 4. spørgeskemarunde. Deltagerantallet er betydeligt mindre end de tidligere runder, fordi deltagerne skulle have deltaget i *både* runde 3 og i runde 4.

Vi undersøgte, om følelsesmæssige krav ved 3. spørgeskemarunde øgede personlig udbrændthed og klientudbrændthed ved 4. spørgeskemarunde, og hvorvidt denne sammenhæng var påvirket af graden af tilgængelighed af de seks konkrete støttetiltag (rapporteret ved 3. spørgeskemarunde).

Vi fandt, at følelsesmæssige krav (begge former) isoleret set havde positiv sammenhæng med personlig udbrændthed og klientudbrændthed (jo højere grad af følelsesmæssige krav jo højere grad af udbrændthed) mens de seks konkrete støttetiltag isoleret set havde negativ (i.e., beskyttende) sammenhæng med både personlig udbrændthed og klientudbrændthed (jo højere grad af tilgængelighed af de seks konkrete støttetiltag jo lavere grad af udbrændthed).

Gennemgående havde de seks konkrete støttetiltag ikke en statistisk signifikant påvirkning på sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og udbrændthed, hvorfor følelsesmæssige krav altså påvirkede udbrændthed på samme måde uanset tilstedeværelsen af de forskellige sociale støttetiltag. Det var gennemgående, at når analyserne blev justeret for niveau af udbrændthed ved 3. spørgeskemarunde, blev de observerede sammenhænge mindre og var oftest ikke længere statistisk signifikante.

Resultatet skal tolkes ud fra, at niveauet af udbrændthed ikke ændrer sig over tid (fra 3. spørgeskemarunde til 4. spørgeskemarunde), at der er færre deltagere end i de tidligere runder, hvilket påvirker den statistiske styrke og endelig, at man kan forestille sig, at de mest udbrændte medarbejdere ved 4. runde kan være sygemeldte eller ikke orker at svare på spørgeskemaet.

Anbefalingerne baseret på studie 1-4 vil dog stadig være at implementere de seks konkrete støttetiltag på arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav.

Anbefalinger til et bedre arbejdsmiljø

Tilgængeligheden af konkrete støttetiltag

Resultaterne fra denne undersøgelse viser, at ledelse og medarbejdere kan forbedre forebyggelsen af udbrændthed, når arbejdspladsen giver medarbejderne mulighed for:

- Supervision
- Drøftelse med kollegaer/leder om følelsesmæssigt krævende borgere
- Hurtig feedback hos kollegaer/leder
- At 'få luft' hos kollegaer/leder
- Rotation i opgaver
- Samtaler med kollegaer/leder om, hvordan man håndterer høje følelsesmæssige krav

Det anbefales derfor, at arbejdspladser implementerer disse seks konkrete støttetiltag.

Psykologisk tryghed på arbejdspladsen

De organisatoriske betingelser for at disse konkrete støttetiltag kan implementeres og anvendes i praksis er, at der er psykologisk tryghed på arbejdspladsen. Disse seks konkrete støttetiltag hjælper ikke, hvis der er en utryk arbejdsplads, hvor medarbejderne ikke tør vise deres følelser og sårbarheder. Det er altså nødvendigt med psykologisk tryghed på arbejdspladsen. Det anbefales derfor, at arbejdspladserne er opmærksomme på den psykologiske tryghed ved implementering af disse seks konkrete støttetiltag.

Viden om følelsesmæssige krav

Resultaterne fra denne undersøgelse viser også, at når medarbejderne har en høj viden om, hvordan de og deres kollegaer kan påvirkes af de følelsesmæssige krav i arbejdet, så de er mindre udbrændte end deres kollegaer. For at forebygge udbrændthed anbefales det derfor at sikre, at medarbejderne er godt instrueret i, hvordan de kan reagere og belastes i arbejdet med høje følelsesmæssige krav, samt at undervise de ansatte i, hvordan de kan handle, når de selv eller deres kollegaer belastes. Dermed har de en større forståelse for høje emotionelle krav som en potentiel risikofaktor for udbrændthed. Det er også vigtigt at sikre, at alle ansatte er klar over, hvor de kan hente hjælp på arbejdspladsen, og hvor på arbejdspladsen de kan få mere viden om, hvordan de kan håndtere deres reaktioner på høje følelsesmæssige krav.

Opbygning af et psykosocialt sikkerhedsklima på arbejdspladsen

Endelig viser undersøgelsen, at ledelsen kan gøre en forskel ved at:

- understøtte forebyggelse gennem involvering og engagement
- anse medarbejdernes psykiske helbred og sikkerhed for lige så vigtigt som driften
- involvere samtlige niveauer i stressforebyggelse på arbejdspladsen

Når ledelsen agerer således, er der større mulighed for at medarbejderne oplever, at de seks konkrete støttetiltag er til stede.

Publikationer og produkter fra projektet

Videnskabelige artikler

Pihl-Tingvad, J., Andersen, D. & Andersen, L.P (2024) *Does Workers' knowledge on emotional demands protect against burnout and burnout? A prospective survey study on 1.336 Healthcare-, social-, and educational workers in Denmark.*

Manuscript submitted til BMC Psychology.

Andersen, L.P., J., Andersen, D. & Pihl-Tingvad, J., (2024): *Reducing the Risk of Burnout: Identifying Practical Strategies to Manage Emotional Demands - A Mixed Methods Study.*

Manuscript submitted til BMC Public Health. 1 runde med review feedback er gennemført

Andersen, L. P., Andersen, D. R., & Pihl-Thingvad, J. (2025). Psychosocial Climate as Antecedent for Resources to Manage Emotional Demands at Work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(1), 64.

Andersen, L.P., J., Andersen, D. & Pihl-Tingvad, J., (2025): *'What we do most of all is to be available'. How do superiors support employees to manage emotional demands - A Qualitative Study.*

Manuscript sendt til kommentering hos medforfattere

Andersen, L.P., J., Andersen, D. & Pihl-Tingvad, J., (2025): Emotional demands and risk of burnout and the moderating effect of social support. A follow-up study

Manuscript under preparation

Jensen, S., Nielsen, S., Andersen, D. Pihl-Tingvad, J & Andersen, L. P. (2025): How to manage emotional demands at work at team level and organizational level

Manuscript under preparation

Oplæg

01/10 2021: Præsentation af projekt Trods Alt for OUH Fælles Medarbejder Udvalg (JPT)

28/9 2023: Oplæg på Forsknings Dag, Regionshospitalet Gødstrup (LPA)

- 10/1 2024: Præsentation Arbejdstilsynet; resultater og praksisoverførbare Arbejdsmiljøfagligt Center (JPT)
- 8/5 2024: Oplæg på AMFF's årskonference (LPA)
- 26/8 2024: Præsentation for AT (LPA,JPT).
- 23/9 2024: Præsentation Kommunernes Landsforening, Kommunernes arbejdsmiljødag (JPT)

Udvikling af vejledningsmateriale: Tæt samarbejde med målgruppen

Et af forskningsprojektets formål var at udarbejde et vejledningsmateriale som støtte til forebyggende indsatser på arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav. Vi indledte derfor en proces med fokus på udvikling og evaluering af et materiale, der dels formidler resultater fra forskningsprojektet, dels leverer anbefalinger til målgruppen. Vi ønskede et tæt parløb med målgruppen i udviklingen af materialet, og processen forløb som vist nedenfor.

Forløbet i 2024:

- Januar: Workshop 1 med følgegruppen
- Forår: Udarbejdelse af pjece (kladdeversion)
- Sensommer: Workshop 2 med følgegruppen
- Efterår: Interviews på 10 arbejdspladser for at teste pjecens struktur, indhold og relevans
- Vinter 2024/2025: Revision af pjecen på baggrund af feedback fra følgegruppen og arbejdspladser

Udarbejdelse af pjece

Vejledningsmaterialet blev udviklet som en pjece (kladdeversion) i foråret 2024 i et samarbejde mellem forskere, kommunikationskonsulent og grafiker. Pjecen fylder 8 sider og indeholder kort beskrivelse af projektets forskningsresultater, 3 anbefalinger, links til mere viden og et særligt ord til arbejdspladsens leder. Når pjecen er færdigrevideret, bliver den tilgængelig på www.udbraendt.rm.dk.

Workshops med følgegruppen

De to workshops med følgegruppen forløb med ½ års mellemrum og sikrede, at vi fik relevant feedback både før og under udvikling af pjecen. Vi valgte at bringe flere af følgegruppens overvejelser og kritikpunkter ind i de efterfølgende interviews med arbejdspladserne for at teste deres relevans.

Interviews med udvalgte arbejdsmiljøgrupper

Som nævnt er målgruppen for vejledningsmaterialet arbejdsmiljøgrupper på arbejdspladser med høje følelsesmæssige krav, der ønsker at forebygge mentale helbredsproblemer hos medarbejderne. Vi besøgte i efteråret 2024 10 arbejdspladser i hele landet. De 9 arbejdspladser havde deltaget i spørgeskemaundersøgelsen og den kvalitative del. Den sidste arbejdsplads havde ikke deltaget i projektet, men havde fået påbud fra Arbejdstilsynet med henblik på at gøre noget ved de høje følelsesmæssige krav, men havde været i stor vildrede om, hvad de skulle gøre.

Vi fik feedback via fysiske møder á ½-1 times varighed med arbejdsmiljøgrupper på arbejdspladserne (bl.a. jobcentre, psykiatriske afdelinger, skoler, botilbud og kommunale vejledningsafdelinger). Ved møderne deltog 1-50 arbejdsmiljørepræsentanter og ledere; de fleste steder dog omkring 4-6 personer.

Ved møderne præsenterede vi først forskningsresultaterne og bad derefter arbejdsmiljøgruppen forholde sig til pjecen. Nogle havde læst den på forhånd, andre fik 6-8 minutter til gennemlæsning inden samtalen. Vi bad om respons på pjecens struktur, sprog, layout og indhold samt om feedback på pjecens relevans og brug af specifikke begreber. Endelig bad vi arbejdsmiljøgruppen fortælle, hvor de typisk får viden om arbejdsmiljørelaterede emner (kanaler, medier, netværk).

Feedback fra målgruppen (10 arbejdspladser)

Både følgegruppen og arbejdsmiljøgrupperne på de 10 arbejdspladser udtrykte overordnet set stor tilfredshed med kladdeversionen af pjecen. Generelt udtrykte arbejdspladserne stor tilfredshed i at blive inddraget som brugere af vejledningen og var meget tilfredse med konkret at kunne se, hvad deres deltagelse i et forskningsprojekt kan resultere i.

Pjecen fik ros for at være lettilgængelig (kort, let at forstå og konkret) og for et fint design. Flere udtrykte, at pjecen taler lige ind i deres situation og opleves relevant. Arbejdspladserne havde forskellige inputs til forbedring ift. konkrete udtryk, indhold og opbygning. Blandt andet ønskede de mere konkret viden om, hvordan de genkender udbrændthed hos sig selv og kollegaer.

Vi spurgte arbejdsmiljøgrupperne, hvor de almindeligvis indhenter viden og ville finde en pjece som den aktuelle. Svarene lød bl.a. på: Egne (leder)netværk, egen arbejdsmiljøorganisation, intranet, arbejdsmiljørepræsentanter/-koordinator, fagforeningerne, BFA, godtarbejdsmiljø.dk, puf.dk, Human House, Arbejdstilsynet. Disse kanaler vil vi være særligt opmærksomme på i formidlingen af pjecen, når den er klar.

På baggrund af ovennævnte proces og feedback fra både følgegruppe og arbejdspladser, bliver pjecen revideret med forventet udgivelse i foråret 2025.

Konklusion

Da vi indledte nærværende forskningsprojekt, var det med et ønske om, at resultaterne i sidste ende bliver kendt og anvendt af målgruppen. Vi inddrog derfor bevidst slutbrugerne i hele forløbet, både i udformningen af projektet og i udviklingen af vejledningsmaterialet. Vores oplevelse er, at vi dermed har opnået flere mål: For det første har vi bundet en sløjfe på forskningsprojektet for deltagerne. Vi har delt forskningsresultaterne med dem ved fysiske møder og bedt om deres vurdering af vejledningsmaterialet. Med denne inddragelse har vi anerkendt og lært af deltagernes perspektiv og viden, hvilket de har responderet meget positivt på. For det andet har vores workshops og interviews med målgruppen genereret viden om, hvordan arbejdsmiljøgrupperne arbejder, og hvordan vi bedst formidler til dem. Denne viden kan vi nu implementere direkte i arbejdet med vejledningsmaterialet. Forløbet giver os desuden mod på i endnu højere grad end før at inddrage slutbrugerne, når vi fremover designer forsknings- og formidlingsprocesser.

Bevilling

Vi takker Arbejdsmiljøforskningsfonden for bevillingen og et godt samarbejde gennem hele projektet. Vi takker sekretariatet for den store forståelse, der har været for de ændringer, som har været nødvendige undervejs.

Del 2. Bilag

Bilag 1: Kvalitative besvarelser fra spørgeskema 1.

Indledning

I 2020 blev forskningsprojektet "Trods alt - på arbejde med et smil" påbegyndt af Arbejds- og Miljømedicinsk Klinik, Odense Universitetshospital, og Arbejdsmedicin, Regionshospitalet Gødstrup. Projektet undersøger, hvordan arbejdspladser kan håndtere høje følelsesmæssige krav og hvilke betingelser, der skal være til stede for, at dette lykkes. Denne rapport er en del af dette projekt.

De kvalitative beskrivelser, der er præsenteret i denne rapport, er indsamlet i den første af tre spørgeskemaundersøgelser, som blev gennemført i perioden 2021-2022. Spørgeskemaundersøgelserne blev udsendt til 129 danske arbejdspladser og i alt besvarede 2618 personer det første spørgeskema. Målgruppen var arbejdspladser med borger- og klientkontakt, og deltagerne repræsenterer derfor blandt andet specialskolelærere, socialrådgivere, sygeplejersker og jobkonsulenter. Besvarelserne for denne rapport belyser konkrete typer af situationer, hvor medarbejderne oplever høje følelsesmæssige krav, og resultaterne giver et indblik i, hvordan og hvornår situationerne opstår.

Bilag 1-3 beskriver situationer, som medarbejderne oplever som følelsesmæssigt krævende, hvordan situationerne påvirker dem, og hvilke strategier de, deres team og deres arbejdsplads anvender for at håndtere disse situationer. De tre bilag nuancerer de kvantitative og kvalitative resultater, der er fremlagt undervejs i den samlede afslutningsrapport.

Data

Dette er en deskriptiv rapport, der er baseret på kvalitative besvarelser fra en større spørgeskemaundersøgelse, som forløb i september til oktober 2021. Hensigten med denne undersøgelse var, at deltagerne med egne ord kunne beskrive, hvilke slags situationer de oplever som følelsesmæssigt belastende.

I et fritekstfelt i spørgeskemaet fik deltagerne følgende opfordring:

Her kan du tilføje en yderlig beskrivelse af typen af følelsesmæssigt belastende situationer.

Beskriv kort et eksempel på en typisk situation, der kan være følelsesmæssigt belastende, som du oplever i dit arbejde i relation til en klient.

I alt besvarede 1216 af de 2618 deltagere dette spørgsmål.

Metode

Med en induktiv tematisk analyse er alle besvarelsene blevet tematiseret efter forskellige kategorier, der kendetegner de situationer, deltagerne har nævnt. Tematikkerne, samt antals- og procentfordeling, er fremlagt i tabellerne nedenfor, og resultaterne er visualiserede med diagrammer. De tre tematikker, som er mest udbredt blandt deltagerne, er uddybet med eksempler fra deltagernes besvarelser, der er gengivet som citater. De to hyppigste tematikker er uddybet med underkategorier, der udspecificerer situationerne.

Idet den enkelte besvarelse i mange tilfælde indeholder flere tematikker samtidigt, er kodningen af datasættet ikke begrænset til én kode pr besvarelse. Derfor vil den samlede procentdel også overstige 100% de nedenstående tabeller og diagrammer, da resultaterne i stedet viser hyppigheden af hver enkelt tematik. De tre hyppigste tematik er nedenunder gennemgået med eksempler fra besvarelsene.

Resultater

Med udgangspunkt i 1216 besvarelser er der dannet og kodet i alt 10 tematikker, hvoraf to tematikker indeholder underkategorier.

Temaer

For det samlede antal besvarelser er de følgende tematikker fundet i medarbejdernes beskrivelser af følelsesmæssigt belastende situationer:

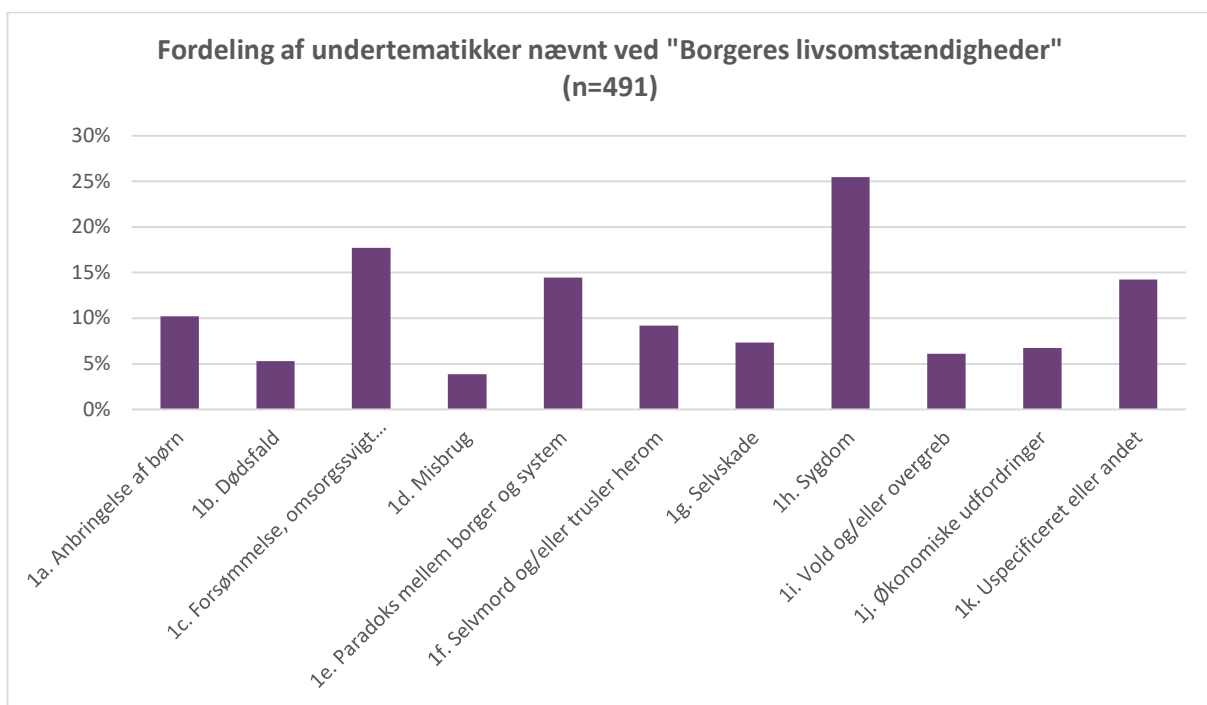
Tema	Antal	Procent (n=1216)
1. Borgeres livsomstændigheder	491	40,4%
1a. Anbringelse af børn	50	4,1%
1b. Dødsfald	26	2,1%
1c. Forsømmelse, omsorgssvigt og/eller mistrivsel	87	7,2%
1d. Misbrug (af rusmidler eller andet)	19	1,6%
1e. Paradoks mellem borger og system	71	5,8%
1f. Selvmord og/eller trusler herom	45	3,7%
1g. Selvskade	36	3,0%
1h. Sygdom	125	10,3%
1i. Vold og/eller overgreb	30	2,5%
1j. Økonomiske udfordringer	33	2,7%
1k. Uspecificeret eller andet	70	5,8%

2. Udadreagerende borgere	426	35,0%
2a. Fysiske angreb og/eller trusler	133	10,9%
2b. Verbale angreb og/eller trusler	284	23,4%
2c. Uspecificeret eller andet	111	9,1%
3. Frustrerede, modvillige eller krævende borgere	265	21,8%
4. Beskyldninger eller manglende anerkendelse	55	4,5%
5. Følelsen af utilstrækkelighed	46	3,8%
6. Skulle skjule/rumme følelser	35	2,9%
7. Konflikter internt mellem borgere	28	2,3%
8. Arbejdsbyrde eller interne konflikter/vilkår på arbejdspladsen	27	2,2%
9. Ikke udsat for situationer med høje følelsesmæssige krav	7	0,6%
10. Andet	57	4,7%



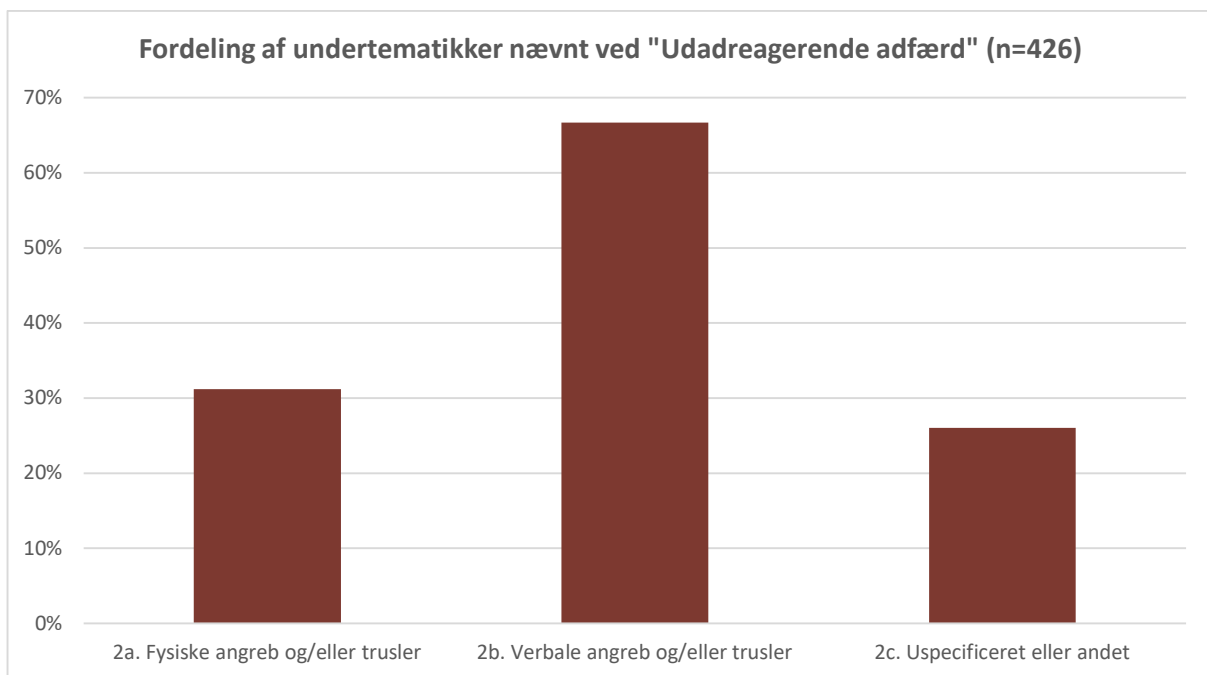
Den mest repræsenterede tematik, "Borgeres livsomstændigheder," er italesat i 491 af besvarelserne, og de nævnte livsomstændigheder er kategoriseret i følgende undertematikker:

Undertematikker ved borgeres livsomstændigheder	Antal	Procent (n=491)
1a. Anbringelse af børn	50	10,2%
1b. Dødsfald	26	5,3%
1c. Forsømmelse, omsorgssvigt og/eller mistrivsel	87	17,7%
1d. Misbrug (af rusmidler eller andet)	19	3,9%
1e. Paradoks mellem borger og system	71	14,5%
1f. Selvmord og/eller trusler herom	45	9,2%
1g. Selvskade	36	7,3%
1h. Sygdom	125	25,5%
1i. Vold og/eller overgreb	30	6,1%
1j. Økonomiske udfordringer	33	6,7%
1k. Uspecificeret eller andet	70	14,3%



Den andenstørste tematik, som er fremtrædende i datasættet, er "Udadreagerende borgere," som er italesat i 426 besvarelser. De forskellige underkategorier for udadreagerende adfærd, der er nævnt af deltagerne, er:

Undertematiske ved udadreagerende borgere	Antal	Procent (n=426)
2a. Fysiske angreb og/eller trusler	133	31,2%
2b. Verbale angreb og/eller trusler	284	66,7%
2c. Uspecificeret eller andet	111	26,1%



Eksempler

Borgeres livsomstændigheder

Blandt medarbejdere, der besvarede spørgsmålet om typen af situationer, som forårsager høje følelsesmæssige krav, er den mest almindelige tematik beskrevet som oplevelser med borgeres livsomstændigheder, der er nævnt af 491 af deltagerne (40,4%). Deltagerne bliver ofte konfronteret med borgeres livsomstændigheder gennem deres arbejdsdag med møder, behandling, undervisning eller støtte. Dels kan det være, at medarbejderen møder en borger, som har det følelsesmæssigt vanskeligt grundet sin situation – et møde som kan kræve indlevelse fra medarbejderen. Samtidig skal medarbejderen fremstå professionel og håndtere egne følelser; for eksempel sorg eller frustration. Hvor nogle deltagere i besvarelserne giver eksempler på specifikke situationer, som har gjort dybt indtryk, nævner andre deltagere bestemte livsvilkår blandt borgere, der har en særlig indvirkning på deres følelser.

Den hyppigste type af livsomstændigheder, som medarbejderne beskriver som følelsesmæssigt krævende, er sygdom, som er rapporteret i 25,5% af de 491 besvarelser. Dette kan både være situationer, hvor deltagerne er i direkte kontakt med syge borgere, men det kan også være

situationer, hvor sygdomsforløb blandt pårørende indirekte påvirker de borgere, som medarbejderne har kontakt til. Eksempelvis beskriver nogle af deltagerne disse situationer:

"Nybagte forældre, der netop har fået et svært handicappet barn."

"Hvis en sygemeldt klient fejler noget, som man selv har tæt inde på livet for eksempel hvis et familiemedlem lider af samme sygdom."

"Jeg har elever som har epilepsi og har mange anfald dagligt, det er hårdt følelsesmæssigt at være vidne, observerende og støtte eleverne gennem disse anfald."

"En klient der har fået demens over kort tid."

"Jeg kan ikke undgå at blive følelsesmæssig berørt når jeg skal snakke med for eksempel en kræftpatient."

"Forældre, som er sygemeldt grundet syge børn - ofte under udredning psykisk. Det kan være kræftpatient, som efter langt udredningsforløb stadig er uafklaret."

Ydermere nævner 17,7% af de 491 deltagere, at situationer med borgere der oplever forsømmelse, omsorgssvigt og/eller mistro kan være følelsesmæssigt krævende. Størstedelen af disse besvarelser fremhæver situationer med sårbare børn, hvor forældrenes konflikter eller problemer har en negativ indvirkning på deres børn, eller hvor barnet bliver mobbet, misforstået eller negligeret i sine omgivelser. Omvendt er der også situationer, hvor børns mistro skaber splittelser eller kriser i hjemmet og i barnets omgivelser:

"Når jeg føler mig nødsaget til at sende en underretning, fordi et barn har fortalt mig om hjemlige forhold."

"De følelsesmæssigt belastende situationer jeg oplever, er som regel i forbindelse med børn, der ikke får den støtte, de har brug for."

"Nedslidte, frustrerede, systemslidte forældre til børn og unge i skolevægring."

"Samtaler med eleverne angående svære situationer i eksempelvis hjemmet med forældre, der bliver fængslet, drikker meget eller skændes højlydt."

"Skærme klient som søger det sociale fællesskab, på trods af manglende evne og forståelse til at indgå i disse. Klient er meget bevidst om at vedkommende er anderledes og udtrykker ofte at være ked af at det er sådan."

"Ligeledes kan det være belastende at opleve andres sorg, tristhed eller afmagt. For eksempel et barns følelser omkring forældre eller andre relationer."

Der er desuden 14,5% af de 491 besvarelser, der italesætter oplevelsen af høje følelsesmæssige krav, når de er vidner til et paradoks mellem borgeres livsomstændigheder og systemer. Det kan være situationer, hvor deltagerne modvilligt må give afslag til at yde (social, økonomisk, faglig) støtte til borgere, selvom medarbejderen personligt ønsker at hjælpe denne borger. Eller i situationer hvor der bliver stillet strukturelle krav til borgere, som medarbejderen finder urimelige eller urealistiske:

"Syg klient som skal afklares i praktik, selvom det er tydeligt for mig at vedkommende mister muligheden for at fungere på hjemmefronten."

"Når der skal gives afslag også selvom det er et korrekt afslag, så er jeg bestemt berørt heraf, da det jo har store konsekvenser for klienten."

"Endeløse arbejdsprøvninger til borgere med lav grad af arbejdsevne på grund af dårlig fysik og/eller psyke."

"Situationer, hvor der ikke kan imødekommes unges behov på grund af manglende foranstaltninger til den unges behov."

"Det påvirker mig når systemet sættes over mennesket. Der træffes valg og tiltag fra forældre/myndighedernes side, som indlysende ikke gavner det unge menneske."

Udadreagerende adfærd

Med 426 besvarelser (35,0%) er udadreagerende adfærd den anden mest almindelige type af situationer, som vækker høje følelsesmæssige krav blandt deltagerne. Hvor de fleste deltagere rapporterer verbale angreb og/eller trusler, nævner mange deltagere også fysiske angreb og/eller trusler. Her udelukker rapporteringen af den ene type udadreagerende adfærd ikke, at den anden type også er nævnt og derfor medregnet i procentdelen.

66,7% af de 426 besvarelser, der beskriver udadreagerende adfærd som situationer med høje følelsesmæssige krav, nævner episoder med verbale angreb eller trusler. Dette er i form af nedværdigende og personlige tilsvinger, brug af ukvemsord, heftige udbrud eller råbende stemmeleje, samt trusler om vold og død mod deltagerne, deres familier, deres kollegaer eller andre. Som nogle af deltagerne beskriver:

"Når patienter er utilfredse med at være indlagt ofte på tvang eller i henhold til dom, kan de blive vrede og udadreagerende og truende til tider er truslerne meget personlige og kan også indbefatte ens familie."

"Pårørende der er grove og krævende og beskylder for personlige fakta, tøj man har på og måden man ser ud på."

"Mødet med klienter der kalder en for luder eller truer med at slå. En klient har på et tidligere tidspunkt truet med at skubbe mig ned af en trappe, så jeg døde. Denne klient har jeg daglig omgang med."

"At blive råbt ad, ydmyget, chikaneret imens kollegaer og andre klienter hører det. Eller de konstante telefonopkald hvor der bliver skældt ud og svinet til."

"Vi har mange udadreagerende klienter på det bosted hvor jeg arbejder. Det være sig fysisk som verbalt udadreagerende. Af og til bliver skældsord af personlig karakter som i enkelte tilfælde kan ramme en på dage hvor man er mere modtagelig."

31,2% af de 426 besvarelser beretter om fysiske angreb og/eller trusler. Slag, spark, skub, spyt, bid eller kastede genstande er nogle af de oplevelser med borgere, deltagerne her beskriver:

"En belastede situation kan for eksempel være hvis en borger smider noget efter mig og rammer mig."

"Jeg kan være sammen med en elev der er udadreagerende, spytter mig i ansigtet, slår, bider, river i mit hår mm og reagerer jeg, eskalerer det. Min reaktion må først komme senere."

"Arbejder med børn der er fysisk og psykisk handicappede, så kan dagligt blive kaldt grimme ting, slået på, sparket på, spyttet på."

"En elev der har en uhensigtsmæssig kontaktform, der viser sig i form af trusler, slå og spark. Overskridelse af egne grænser."

"At klienten slår, og så bliver ked af det lige bag efter og man så skal trøste klienten selv om han lige har slået."

Frustrerede, modvillige eller krævende borgere

Slutteligt er der 21,8% af alle deltagerne, der oplever, at situationer med frustrerede, modvillige eller krævende borgere afføder situationer med høje følelsesmæssige krav. Disse situationer opstår ofte, når afslag eller forslag bliver misbilliget af borgere, eller når borgere er umotiverede eller mangler samarbejdsvilje. Andre beskriver situationer, hvor borgere grundet sociale, fysiske eller psykiske udfordringer er i afmagt, sorg eller vrede, og hvor disse borgere projicerer deres følelser mod medarbejdere eller andre borgere. Denne slags situationer kan i nogle af besvarelsene være forløbere til udadreagerende adfærd, når borgeres følelser manifesterer sig i reaktioner mod de medarbejdere, som konfronterer dem. Men hvor det i nogle tilfælde er den umiddelbare situation, der påvirker deltagerne, er det i andre tilfælde den vedvarende håndtering af disse borgere, som deltagerne oplever som følelsesmæssigt belastende situationer:

"En klient der ALTID mener personalet handler/agere imod det klienten ønsker, og ikke acceptere at det er pålagt personalet at udføre diverse opgaver."

"For eksempel en fortælling om et overgreb, hvor pågældende er så dybt berørt, at man ikke kan komme 'tæt på' fordi den smerte er for stor både at handle på og tale om. - Hvis man så i situationen får handlet forkert i forhold til pågældendes behov og det kan ende ud i frustration/vrede."

"Hvis en elev hele tiden har brug for at mærke hvor ens grænse går og derfor hele tiden går lige til grænsen og tit også lidt over den."

"Jeg har en klient, som har det svært ved at møde op på job. Og vi har gjort virkelig meget, for at han kan komme afsted. Men fortæller gang på gang, han ikke kan..."

"En situation, hvor undertegnede skal overbringe en stor bekymring omkring et barns udvikling og/eller trivsel til forældre, som ikke deler bekymringen. Forældrene kan blive meget frustrerede og sommetider lade sin frustration gå ud over undertegnede."

Opsummering

De kvalitative beskrivelser, som danner grundlag for denne rapport, viser, hvilke typer situationer medarbejdere på tværs af blandt andet specialskoler, bosteder, jobcentre og sygehuse oplever som følelsesmæssigt belastende situationer i deres arbejde.

Sammenlagt viser resultaterne, at i særdeleshed borgeres livsomstændigheder kan være følelsesmæssigt krævende situationer at være vidne til for medarbejderne. Hvor borgeres sygdomsforløb er det mest italesatte vilkår, følger forsømmelse, omsorgssvigt og/eller mistrivsel herefter. I alt oplever 4 ud af 10 af deltagerne, at borgeres livsomstændigheder kan resultere i følelsesmæssigt belastende situationer.

Som den næstmest repræsenterede tematik rapporterer over en tredjedel af deltagerne at opleve høje følelsesmæssige krav i situationer med udadreagerende adfærd. Dette er oftest som verbale angreb og/eller trusler, men mange oplever også fysiske angreb og/eller trusler som følelsesmæssigt belastende situationer. Derudover fremhæver mange af deltagerne, at de oplever at blive følelsesmæssigt belastede, når borgere er frustrerede, modvillige eller krævende. Ofte er denne tematik nævnt som et forstadie til udadreagerende adfærd, og sammenholdt indikerer det, hvornår og hvordan følelsesmæssigt belastende situationer kan eskalere.

Opsummeret viser undersøgelsen, at medarbejderne ofte oplever høje følelsesmæssige krav i situationer, hvor de arbejder med borgere, som er i vanskelige situationer. Det er, hvad enten det er borgere, der gennemlever svære livsomstændigheder, eller det er borgere, der er udadreagerende, overfusende eller utilfredse.

Bilag 2. Kvalitative besvarelser fra spørgeskema 2

Indledning

I 2020 blev forskningsprojektet "Trods alt - på arbejde med et smil" påbegyndt af Arbejds- og Miljømedicinsk Klinik, Odense Universitetshospital, og Arbejdsmedicin, Regionshospitalet Gødstrup. Projektet undersøger, hvordan arbejdspladser kan håndtere høje følelsesmæssige krav og hvilke betingelser, der skal være til stede for at dette lykkes. Denne rapport er en del af dette projekt.

De kvalitative beskrivelser i denne rapport er indsamlet i det andet af tre spørgeskemaundersøgelser, som blev gennemført i perioden 2021-2022. Spørgeskemaundersøgelserne blev udsendt til 129 arbejdspladser, og i alt besvarede 2182 personer dette andet af de tre spørgeskemaer. Målgruppen var arbejdspladser med borger- og klientkontakt, og deltagerne repræsenterer derfor blandt andet specialskolelærere, socialrådgivere, sygeplejersker og jobkonsulenter. De kvalitative resultater for denne spørgeskemarunde afdækker medarbejderes egne oplevelser og erfaringer med, hvordan situationer med høje følelsesmæssige krav bliver håndteret på individuelt, team- og arbejdspladsniveau. Resultaterne viser, hvordan følelsesmæssigt krævende situationer bliver behandlet eller negligeret på arbejdspladser i Danmark samt bidrager til forståelsen af, hvad medarbejdere oplever som meningsfuldt, når de står i situationer med høje følelsesmæssige krav.

Data

Denne deskriptive rapport omhandler de kvalitative besvarelser fra en spørgeskemaundersøgelse, som blev foretaget i december 2021 til februar 2022, hvor deltagerne til sidst i spørgeskemaet blev bedt om, med egne ord, at beskrive, hvordan de, deres team/arbejdsgruppe og deres arbejdsplads hver især håndterer høje følelsesmæssige krav. Formålet med disse tre spørgsmål og fritekstsfelter var, at deltagerne kunne nuancere de oplevelser og erfaringer, der lå til grunde for deres kvantitative besvarelser om følelsesmæssige krav på arbejdspladsen.

Spørgsmålene var fremlagt således:

- 1. Her kan du med egne ord beskrive, hvordan DU håndterer høje følelsesmæssige krav.*
- 2. Her kan du med egne ord beskrive, hvordan jeres team/arbejdsgruppe håndterer høje følelsesmæssige krav.*
- 3. Her kan du med egne ord beskrive, hvordan din arbejdsplads håndterer høje følelsesmæssige krav.*

I alt har 470 af de 2182 deltagere udfyldt minimum et af fritekstfelterne i spørgeskemaet. Heraf har 446 af deltagerne besvaret spørgsmål 1, 424 har besvaret spørgsmål 2, og spørgsmål 3 er besvaret af 358 personer. Blanke besvarelser er fjernet fra datasættet.

Metode

Datasættet er kodet efter en induktiv tematisk analyse, hvor besvarelserne er blevet kategoriseret på grundlag af gentagende strategier eller tematikker, som er nævnt blandt deltagerne. Da deltagerne i spørgsmål 1 primært lægger vægt på andre teknikker end i spørgsmål 2 og 3, er der her benyttet nogle andre kategorier i denne gennemgang.

Idet flertallet af besvarelserne nævner flere forskellige strategier eller tematikker, overstiger den samlede procentdel i nedenstående tabeller 100%, da mange besvarelser således indeholder flere koder samtidigt. Tabellerne og diagrammerne repræsenterer derfor de mest udbredte og fremhævede tematikker.

Mange af besvarelserne oplister forskellige håndteringsmetoder, men deltagerne har i flere tilfælde også forholdt sig mere kreativt og åbent til spørgsmålene eller deres besvarelser ved at udtrykke, om disse metoder fungerer for dem, og hvorfor de gør eller ikke gør. Mange af de kvalitative besvarelser oplister således ikke kun, *hvad* hver enkelt deltager, dennes team/arbejdsgruppe eller arbejdsplads helt konkret gør; en stor del af besvarelserne rummer også uddybende beskrivelser af, *hvordan* de realiserer disse tiltag, om de fungerer, og hvorfor de (ikke) lykkes. Det kommer særligt til udtryk i spørgsmål 3, hvor flere besvarelser også italesætter en mangel på tillid, vision eller realisering, som de oplever i deres arbejdsplads' håndtering af høje følelsesmæssige krav. Det er dog vigtigt at bemærke, at disse besvarelser er subjektive beskriver af, hvad deltagerne oplever, bemærker, værdsætter eller mangler.

Nedenfor er besvarelserne af de tre spørgsmål præsenteret med tabeller og diagrammer. De forskellige tematikker, hvor antallet af besvarelser overstiger 12%, er, i form af citater, illustreret med konkrete eksempler fra deltagernes beskrivelser. Derudover er beskrivelser af problematikker og udfordringer på arbejdspladsniveau fremlagt til sidst i rapporten.

Resultater for spørgsmål 1

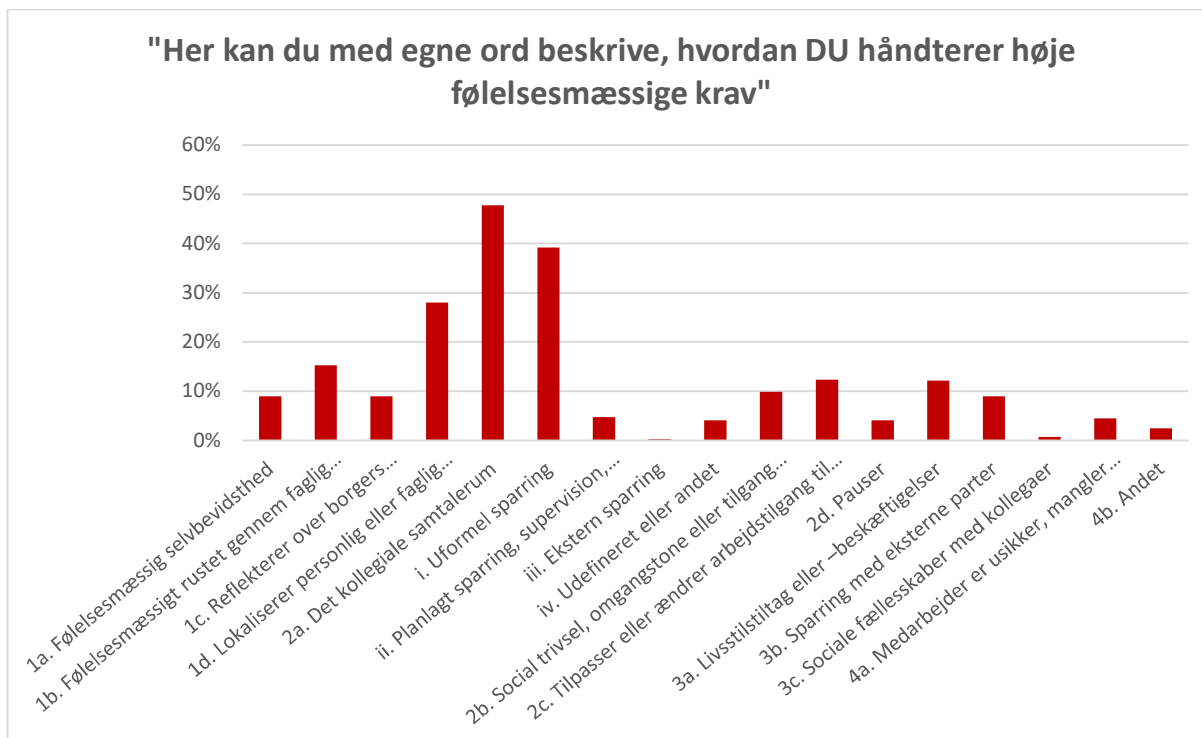
Her kan du med egne ord beskrive, hvordan DU håndterer høje følelsesmæssige krav

For de i alt 446 deltagere, der besvarede spørgsmål 1, er tematikkerne inddelt inden for fire overkategorier: 1. Emotionel/mental håndtering; 2. Håndtering i arbejdsmiljø; 3. Håndtering uden for arbejdsmiljø; 4. Diverse.

Temaer

Tematikkerne, som er fundet og benyttet i behandlingen af spørgsmål 1 er som følger:

Tema	Antal	Procent (n=446)
1. Emotionel/mental håndtering		
1a. Følelsesmæssig selvbevidsthed	40	9,0%
1b. Følelsesmæssigt rustet gennem faglig erfaring og rolle eller med emotionel distancering	68	15,3%
1c. Reflekterer over borgers perspektiv/situation	40	9,0%
1d. Lokaliserer personlig eller faglig motivation i arbejdsopgave, -tilgang eller selvidentitet	125	28,0%
2. Håndtering i arbejdsmiljø		
2a. Det kollegiale samtalerum	213	47,8%
i. Uformel sparring	175	39,2%
ii. Planlagt sparring, supervision, teammøde og så videre	21	4,7%
iii. Ekstern sparring (arrangeret gennem arbejdet)	1	0,2%
iv. Udefineret eller andet	18	4,0%
2b. Social trivsel, omgangstone eller tilgang i arbejdsmiljøet og blandt kollegaer	44	9,9%
2c. Tilpasser eller ændrer arbejdstilgang til opgaven eller omstændighederne (herunder selvstudie)	55	12,3%
2d. Pauser (luft, kaffe, musik, køretur, slukker telefon etc.)	18	4,0%
3. Håndtering uden for arbejdsmiljø		
3a. Livsstiltiltag eller -beskæftigelser (motion, meditation, hobbyer, god søvn etc.)	54	12,1%
3b. Sparring med eksterne parter (familie, samlever, venner, privat psykolog etc.)	40	9,0%
3c. Sociale fællesskaber med kollegaer (uden for arbejdsmiljø)	3	0,7%
4. Diverse		
4a. Medarbejder er usikker, mangler ressourcer eller er opgivende	20	4,5%
4b. Andet (herunder "ikke et problem")	11	2,5%



Eksempler

Det kollegiale samtalerum: Uformel sparring

Den mest anvendte strategi til individuel håndtering af høje følelsesmæssige krav blandt deltagerne bliver beskrevet som det kollegiale samtalerum, som udgør 47,8% af besvarelsene. Her er det nærmere bestemt uformel sparring, som 39,2% af deltagerne fremhæver. Blandt andet med begreber som at 'ventilere,' 'aflæsse' eller 'afgifte' beskriver deltagerne uformel sparring som muligheden for, at de, umiddelbart efter at have oplevet noget følelsesmæssigt belastende, kan vende episoden med en kollega eller leder og lufte deres følelser omkring det. Som nogle af deltagerne udtrykker:

"Personligt bruger jeg mine kollegaer til at sparre/reflektere sammen med, når en situation påvirker mig. På den måde får jeg selv "luft" og vi får i personalegruppen mulighed for at sparre og vidensdele. Det hjælper mig til at håndtere de følelsesmæssigt høje krav."

"Jeg læsser af ved mine kollegaer, jeg bruger dem hele tiden i løbet af min arbejdsdag."

"Jeg håndterer det ved at tale med mine kolleger om mit arbejde, hvilket er gensidigt. Muligheden for løbende sparring og drøftelser i teamet, hvor jeg kan ventilere eller vende en sag/samtale/problematik, gør at det, for mig, ikke hober sig op."

Lokaliserer personlig eller faglig motivation i arbejdsopgave, -tilgang eller selvidentitet

Ud over det kollegiale samtalerum, er der 28% af deltagerne, der, i situationer med høje følelsesmæssige krav, lokaliserer en personlig eller faglig motivation i enten deres arbejdsopgave, -tilgang eller selvidentitet, som hjælper dem med at håndtere oplevelsen. Mange af deltagerne føler således, at deres arbejde er meningsfuldt og givende, og at krævende episoder bliver tacklet som udfordringer. Her bliver succeser og gode oplevelser med borgere centrale støttepiller i svære situationer. Ligeledes er eksempelvis et positiv sind og en nysgerrig tankegang værdier, som deltagere identificerer sig med, når de møder udfordringer:

"Tænker at der er langt imellem de ubehagelige oplevelser og at det hele nok skal gå og blive godt igen. Tænker altså positivt og rejser mig ved det træ, jeg er faldet."

"Det er ikke svært at bevare arbejdsglæden, NETOP fordi jeg arbejder med mennesker, der har følelser. Det er livsbekræftende."

"Jeg oplever arbejdsglæde, når jeg får tingene til at køre og at min faglighed er med til at bringe borgeren videre med sit liv. Udfordringer er spændende og kræver, at jeg ikke "falder af på den.""

Følelsesmæssigt rustet gennem faglig erfaring og rolle eller med emotionel distancering

Når deltagerne oplever, at deres arbejde indeholder høje følelsesmæssige krav, håndterer 15,3% af dem situationerne ved at være rustede gennem deres faglige erfaring og rolle eller med emotionel distancering – og ofte er disse to forbundet for medarbejderne. Mange deltagere italesætter behovet for at kunne adskille deres arbejde fra deres 'private jeg' ved at fokusere på opgaven, søge tryghed i deres faglige kompetencer eller begrænse deres emotionelle involvering:

"For at bevare arbejdsglæden, minder jeg mig selv om, at dette "kun" er et arbejde og ikke mit liv. Jeg forsøger at lade arbejdet ligge på arbejdet, så det på den måde ikke begynder at blive mit liv, for på den måde at kunne glæde mig over at skulle på arbejde, da det ikke er med mig hele tiden."

"Det er vigtigt at jeg ikke overinvolverer mig i mine borgere og overtager deres følelser. Jeg forsøger derfor at have en professionel distance hvilket jeg sagtens tænker er muligt og samtidigt være imødekommende."

"Gennem min faglighed, ved jeg, at det er DERES måde at udtrykke sig på/agere på på grund af tidlig skadet forhold. Jeg kan adskille det fra mig selv på denne måde."

Tilpasser eller ændrer arbejdstilgang til opgaven eller omstændighederne

12,3% af deltagerne oplever, at de håndterer situationer med høje følelsesmæssige krav ved at tilpasse eller ændre deres arbejdstilgang til opgaven eller omstændighederne. At have nok tid eller råderum til at kunne forberede sig ordentligt til deres opgaver, eller at have faste strukturer eller dagsordner, bliver fremhævet som gode udgangspunkter for at forhindre situationer i at eskalere. Gennem erfaringer identificerer flere af deltagerne konkrete metoder til at håndtere særligt udfordrende situationer eller opsøger ny faglig viden, der kan præge deres tilgang til disse udfordringer:

"Høj grad af struktur i min planlægning af aftaler og prioritering af nok tid til de koordinerende og administrative opgaver."

"Jeg trækker tempoet ud af opgaven ved at afsætte mere tid til den end den altid kræver. Jeg forbereder mig på, at jeg ikke kan komme hele vejen rundt om alt og prioriterer hvad der er vigtigst. Jeg sænker succeskriterierne til min opgave."

"For at bevare arbejdsglæden (på dage hvor borgerne er sure/vrede) trækker jeg mig tit fra borgerne. Undgår dem på gangen, undgår kontakt så vidt muligt. Ellers er jeg for drænet når jeg kommer hjem."

Livsstileltag eller -beskæftigelser

Uden for arbejdsmiljøet anvender 12,1% af deltagerne livsstileltag eller -beskæftigelser til at restituere eller adspredde sig, når de skal håndtere høje følelsesmæssige krav, der finder sted i deres arbejdstid. De fleste deltagere fremhæver meditationsformer, motion eller fritidsbeskæftigelser såsom læsning og musik. Mange deltagere ser også samvær med familie og venner eller ordentlige søvn- og kostvaner som vigtige faktorer for at føle sig veludhvilede og indstillede til mødet med høje følelsesmæssige krav på deres arbejdsplads:

"Prioriterer at lave gode aktiviteter i min fritid. Er bevidst om vigtigheden af at være i følelsesmæssig balance. Går daglige ture i naturen."

"Jeg sørger for at have indhold i tilværelsen, der gør mig glad og giver ny energi."

"For mig handler det meget omkring, hvorvidt der er stabilitet og tryghed i mit bagland (privat liv). Såfremt der overvejende er ro, stabilitet og glæde her, kan jeg håndtere de høje følelsesmæssige krav i arbejdet."

Konklusion

Som besvarelserne viser, er det navnlig det kollegiale samtalerum, og især uformel sparring, der bliver benyttet, når deltagerne individuelt håndterer høje følelsesmæssige krav i deres arbejdsliv. Muligheden for trygt at kunne henvende sig til en kollega eller leder, i forbindelse med en følelsesmæssigt krævende situation, er for næsten halvdelen af deltagerne en strategi til at håndtere og bearbejde de hændelser, der påvirker dem.

Ydermere benytter mange deltagere forskellige emotionelle eller mentale strategier til at etablere og bevare deres motivation, selvforståelse eller fremtoning, når de står over for situationer, der udfordrer deres følelser. Forberedelsestid, planlægning og fleksibilitet til at kunne tilpasse eller ændre de strukturelle rammer, hvori deltagerne møder høje følelsesmæssige krav, bliver ligeledes italesat som måder at håndtere høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Endelig fremhæver besvarelserne et meningsfuldt eller trygt privatliv som en forudsætning for at forholde sig følelsesmæssigt selvbevidst, vedligeholde en personlig motivation eller forebygge belastende situationer.

Resultater for spørgsmål 2

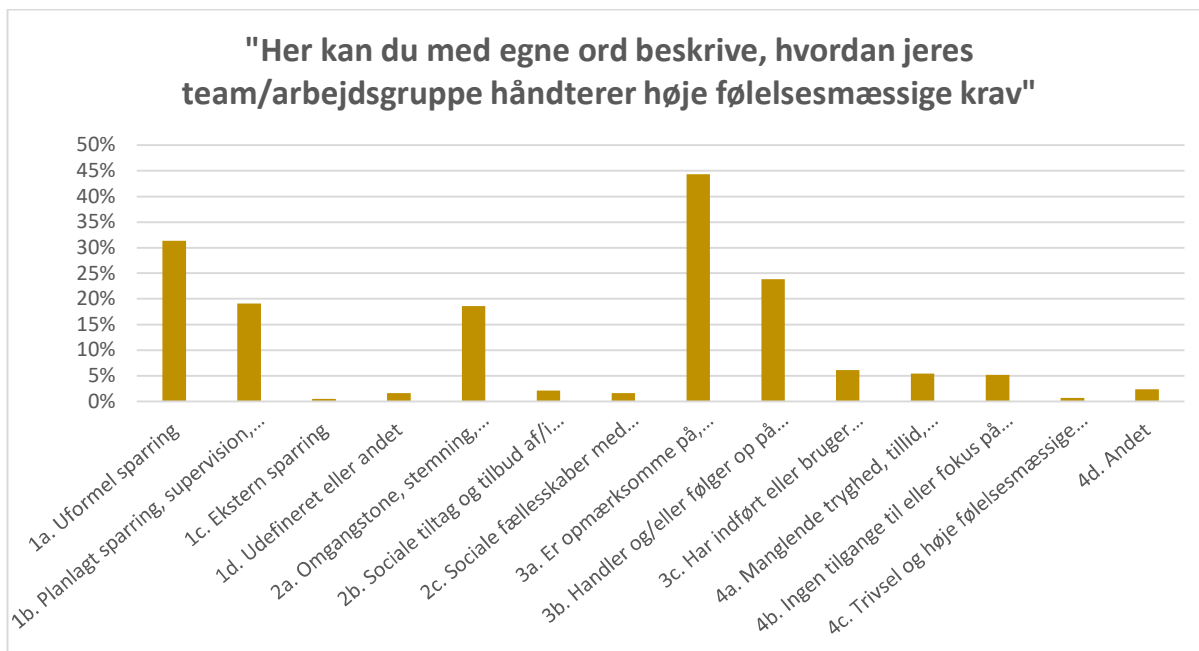
Her kan du med egne ord beskrive, hvordan jeres team/arbejdsgruppe håndterer høje følelsesmæssige krav

I spørgsmål 2 udfyldte 424 deltagere fritekstfeltet. Overordnet er tematikkerne inddelt i fire kategorier: Det kollegiale samtalerum; fokus på generel social trivsel i arbejdsmiljøet; Fælles forståelse af faglige rammer eller strategier mod høje følelsesmæssige krav; Når det ikke lykkes.

Temaer

Tematikkerne for spørgsmål 2 er følgende:

Tema	Antal	Procent (n=424)
1. Det kollegiale samtalerum		
1a. Uformel sparring	133	31,4%
1b. Planlagt sparring, supervision, teammøde og så videre	81	19,1%
1c. Ekstern sparring (arrangeret gennem arbejdet)	2	0,5%
1d. Udefineret eller andet	7	1,7%
2. Fokus på generel social trivsel i arbejdsmiljøet		
2a. Omgangstone, stemning og gensidighed	79	18,6%
2b. Sociale tiltag og tilbud af/i arbejdsmiljøet	9	2,1%
2c. Sociale fællesskaber med kollegaer uden for arbejdsmiljøet	7	1,7%
3. Fælles forståelse af faglige rammer og/eller strategier mod høje følelsesmæssige krav		
3a. Er opmærksomme på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav	188	44,3%
3b. Handler og/eller følger op på konkrete hændelser med høje følelsesmæssige krav (faglig støtte, hjælp, rotation, aflastning etc.)	101	23,8%
3c. Har indført eller bruger forebyggende tiltag for at håndtere høje følelsesmæssige krav (laver risikovurdering, fast rotation, fast sparringsmakker etc.)	26	6,1%
4. Når det ikke lykkes		
4a. Manglende tryghed, tillid, anerkendelse, enighed eller støtte til/fra team/arbejdsgruppe	23	5,4%
4b. Ingen tilgange til eller fokus på trivsel eller høje følelsesmæssige krav i team/arbejdsgruppe	22	5,2%
4c. Trivsel og høje følelsesmæssige krav italesættes, men der handles ikke på visioner, eller håndteringen mislykkes	3	0,7%
4d. Andet (herunder "intet team/arbejdsgruppe")	10	2,4%



Eksempler

Er opmærksom på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav

I 44,3% af alle besvarelserne for spørgsmål 2 lægger deltagerne vægt på muligheden for, at de i deres team/arbejdsgruppes håndtering er opmærksomme på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav. Åbenhed, ærlighed, tryghed, tillid, anerkendelse og ros er nøgleord for flertallet af disse besvarelser. Et fortroligt eller intimt fællesskab, der både kan rumme faglig samt privat glæde og sorg, er for størstedelen en forudsætning for denne konstellation. Dette skinner igennem i følgende eksempler:

"Vi har en meget åben dialog og vi kan godt tale om det der er svært. Jeg er bevidst om at dele gode historier og samtidig er vi også gode til at drøfte de sager som er udfordrende."

"Derudover er vi i teamet meget "værdibaseret" - at vi har værdier (og forventninger) til at vi taler ordentligt med hinanden, at vi tør fortælle om sårbarheder i vores arbejde (og privat hvis vi vil)."

"Tager os tid til at tale sammen, stiller spørgsmål, stiller os til rådighed. Tjekker ind med hinanden både på arbejde og udenfor (opkald), efter svære situationer."

Uformel sparring

I forlængelse af den ovennævnte arbejdskultur har 31,4% ligeledes fremhævet uformel sparring i deres team/arbejdsgruppes som et værktøj til håndtering af høje følelsesmæssige krav. I mange af besvarelsene er den uformelle sparring affødt af et fortroligt kollegialt samtalerum:

"Vi gør brug af ventilering, ofte hos ens kontormakker eller en anden tæt kollega i teamet."

"Vi taler sammen - jeg går aldrig fra job uden at have talt en ubehagelig oplevelse igennem med en kollega."

"Vi bruger hinanden og der er altid plads blandt kollegaerne til at læsse af."

Handler og/eller følger op på konkrete hændelser med høje følelsesmæssige krav

Når en medarbejder oplever høje følelsesmæssige krav, beskriver 23,8% af deltagerne, at deres team/arbejdsgruppe håndterer situationen ved at handle eller følge op på den konkrete hændelse. Uanset om det er aflastning, en ekstra hånd, eller opbakning når medarbejderen henvender sig til sin ledelse, er konkret hjælp og støtte for knap en fjerdedel af deltagerne af nævneværdig betydning:

"Vi er opmærksomme på hinanden og ser tegn på travlhed hos hinanden og får det italesat, så vi kan hjælpe hinanden."

"Der er nu en større villighed til at byde ind på opgaver, som i mindre grad er et individuelt anliggende nu, så der er kommet et større "vi" i kollegagruppen og dermed højere grad af kollegial støtte."

"Vi bakker hinanden op, hvis vi har brug for at tale med ledelsen om opgaver der presser os for meget."

Planlagt sparring, supervision, teammøde og så videre

Også planlagt sparring, supervision, teammøde og lignende er af 19,1% af deltagerne nævnt i deres team/arbejdsgruppes håndtering af høje følelsesmæssige krav. Muligheden for at få sat ord på oplevelser med høje følelsesmæssige krav under faste rammer, hvor der er afsat tid og opmærksomhed til dette fokuspunkt, hjælper flere af disse deltagere til at få vendt deres problemstillinger og få givet afløb for ophobede følelser:

"Vi har fast punkt på vores teammøde, hvor vi tager en trivselsrunde. Desuden drøfter vi ofte konkrete problemstillinger vedrørende vores elever og pårørende, enten i det daglige eller på vores teammøder."

"Personalet taler sammen på møder om det. Desuden har vi supervision x 4 årligt, hvilket er guld værd."

"Vi taler på teammøder åbent om, hvordan forskellige borgere gør ved os hver især. Det er en stor lettelse at dele det med dem, der står i samme situation, og ofte er der forskellige perspektiver og ideer til at ændre egen adfærd, så det kan gøre arbejdet bedre."

Omgangstone, stemning og gensidighed

Endelig nævner 18,6% af deltagerne den omgangstone, stemning og gensidighed, der bunder i generel social trivsel i arbejdsmiljøet, i deres beskrivelser af, hvordan deres team/arbejdsgruppe håndterer høje følelsesmæssige krav. Især humor og grin, samt engagement for fællesskabet og interessen i at danne venskabelige relationer, kæder mange af deltagerne sammen med et sundt arbejdsmiljø, der motiverer dem til at komme på arbejde og holde humøret oppe, når deres opgaver virker tunge:

"Mine kolleger er altafgørende for min arbejdsglæde. Der er både plads til at ventilere og til at tale privat og hyggesnakke."

"Og så er humøret højt på vores kontor. Vi kan næsten altid fyre en joke af, der kan lette stemningen og vi kender hinanden ret godt - også privat, og det tror jeg også kan noget særligt."

"Vi prøver at grine af tingene, der hvor det er passende. Vi snakker om meget andet end arbejde, hvilket giver en anden connection ['forbindelse,' red.], og gør at man kender hinanden bedre."

Konklusion

I spørgsmål 2 – hvor deltagerne forklarer, hvordan deres team/arbejdsgruppe håndterer høje følelsesmæssige krav – maler besvarelsene sammenholdt et billede af, at tryghed, opmærksomhed, italesættelse og arbejdsglæde blandt kollegaerne i teamet/arbejdsgruppen

styrker håndteringen af høje følelsesmæssige krav. En arbejdskultur, der legitimerer følelser og sårbarhed, styrker for mange af deltagerne evnen til at håndtere høje følelsesmæssige krav gennem enten uformel eller planlagt sparring. Det er også igennem denne åbenhed, at muligheden for faglig hjælp og støtte kan blive italesat. I størstedelen af besvarelserne bliver et tillidsfuldt og nærende arbejdsmiljø blandt kollegaer dermed forbundet med mulighederne for at forhindre eller overkomme følelsesmæssigt krævende situationer og omstændigheder i arbejdsøjemed.

Resultater for spørgsmål 3

Her kan du med egne ord beskrive, hvordan din arbejdsplads håndterer høje følelsesmæssige krav

I det tredje og sidste spørgsmål har 358 af deltagerne besvaret, hvordan deres arbejdsplads håndterer høje følelsesmæssige krav. I dette tredje spørgsmål fremhæver flere deltagere manglende ressourcer, tillid til eller håndtering af situationer med høje følelsesmæssige krav på deres arbejdsplads. Denne data bliver præsenteret samlet til sidst i dette afsnit.

Temaer

Tematikkerne for spørgsmål 3 følger tematikkerne for spørgsmål 2. En enkelt underkategori er tilføjet som "3d."

Tema	Antal	Procent (n=358)
1. Det kollegiale samtalerum		
1a. Uformel sparring	28	7,8%
1b. Planlagt sparring, supervision, teammøde og så videre	83	23,2%
1c. Ekstern sparring (arrangeret gennem arbejdet)	17	4,8%
1d. Udefineret eller andet	10	2,8%
2. Fokus på generel social trivsel i arbejdsmiljøet		
2a. Omgangstone, stemning og gensidighed	22	6,2%
2b. Sociale tiltag og tilbud af/i arbejdsmiljøet	26	7,3%
2c. Sociale fællesskaber med kollegaer uden for arbejdsmiljøet	0	0,0%
3. Fælles forståelse af faglige rammer og/eller strategier mod høje følelsesmæssige krav		
3a. Er opmærksom på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav	107	29,9%

3b. Handler og/eller følger op på konkrete hændelser med høje følelsesmæssige krav (registrering i arbejdsskadesystem, sygemelding, rotation, aflastning, ændrer tilgang etc.)	51	14,3%
3c. Har indført eller bruger forebyggende tiltag for at håndtere høje følelsesmæssige krav (fleksible rammer, frihed under ansvar, fast sparringsmakker etc.)	45	12,6%
3d. Faglige kurser, temadage, efteruddannelse og så videre	32	8,9%
4. Når det ikke lykkes		
4a. Manglende tryghed, tillid, anerkendelse, enighed eller støtte til/fra arbejdsplads	37	10,3%
4b. Ingen tilgange til eller fokus på trivsel eller høje følelsesmæssige krav på arbejdsplads	74	20,7%
4c. Trivsel eller høje følelsesmæssige krav italesættes, men der handles ikke på visioner, eller håndteringen mislykkes	35	9,8%
4d. Andet	10	2,7%



Eksempler

Er opmærksom på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav

Repræsenteret med 29,9% er den mest italesatte håndteringsstrategi af høje følelsesmæssige krav i spørgsmål 3, at arbejdspladsen er opmærksom på, italesætter, anerkender, lytter og/eller

indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav. En lydhør ledelse, der anerkender og roser medarbejderne, samt forholder sig til fagets betingelser og medarbejdernes udsathed, er et gennemgående omdrejningspunkt for disse besvarelser:

"Ledelsen anerkender os for vores arbejde, og anerkender at det kan være svært. At det er svært at stå i følelsesmæssigt krævende opgaver hver dag."

"Jeg har en fantastisk leder, der er godt til at lytte og tage det man kommer med seriøst, som ser hvordan man har det uden man, selv siger noget. Samt kollegaer der også altid er der til at tale med hvis der opstår noget. Vores leder er god til at tage de tiltag, der skal tages for vi har det godt og stoler på vi gør vores arbejde, god til at sætte ord på det vi gør, de udfordringer vi har i arbejdet."

"Der er opmærksomhed på, at man ikke er alene i huset, hvis vi mødes med borgere, som vi ikke kender. Vi ved at vores leder og vores kolleger gerne vil give sparring, og vores leder er tydelig i forhold til, at vi kan bruge hende. Det er en stor hjælp, at hun faktisk kender til arbejdet og faget."

"Vores leder støtter meget op omkring os, og kan hun se, at man har det svært i en periode, er hun der med støtte og opmuntrende ord."

Planlagt sparring, supervision, teammøde og så videre

Ifølge 23,2% af deltagerne håndterer deres arbejdsplads høje følelsesmæssige krav med planlagt sparring, supervision, teammøder og lignende. Selvom adskillige deltagere værdsætter muligheden for at udtrykke deres følelser til arbejdspladsen, er der også flere deltagere, der nævner problemer med at få aftaler med sin ledelse på plads eller oplever, at den planlagte sparring ikke har tilstrækkeligt fokus på medarbejderens følelser.

"Derudover har vi en meget engageret leder, som vi har månedlige samtaler med og efter sådan en samtale, føler jeg mig ofte også inspireret og kommer derfra med gode råd til, hvordan jeg kan håndtere eksempelvis et stort arbejdspress."

"Jeg har oplevet en rigtig god ledelse, som er lydhør overfor problematikker. Men de er også travle og går til møder, og aftaler om samtale kan ligge ude i fremtiden."

"Vi har altid mulighed for at tilkalde ledelse med til mødet. Der er også mulighed for at tage en psykolog med, men det skal varsles i god tid."

"Hun forsøger at tilbyde supervisionsforløb, men det er svært for hende, da det vidst ikke prioriteres så højt hos den øvre ledelse."

"Arbejdspladsen tilbyder supervision, som der dog er rammer for. Der må kun drøftes sager og supervisor har fokus på borgerrelationen, så der mangler et "frirum" til at drøfte vanskelige borger og de frustrationer man kan have."

Handler og/eller følger op på konkrete hændelser med høje følelsesmæssige krav

14,3% af deltagerne beskriver, at deres arbejdsplads håndterer høje følelsesmæssige krav ved at handle og/eller følge op på konkrete hændelser. Det kan eksempelvis være ved at overdrage opgaven, rotere medarbejderne, øge bemanningen, registrere hændelsen i et internt system eller ved at mindske antallet af arbejdsopgaver:

"Arbejdspladsen er rummelig og lyttende overfor samtaler og emner omkring borgerne. Der lyttes meget til personalet og jeg er af den opfattelse at det der bliver talt om, bliver taget til efterretning. De ting der kan laves om for at fremme et godt arbejdsmiljø bliver lavet om, andet bliver der forsøgt andre muligheder til."

"Flytter om på ressourcerne i det omfang det er muligt. Fritage kolleger periodisk fra svære opgaver med elev."

"Der er altid en leder, der er lydhør og tager de fornødne tiltag, hvis der er brug for pauser eller psykologsamtaler."

"Der er hurtigt hjælp hvis der opstår situationer der er ubehagelige og der bliver taget hånd om den eller dem der er berørte af situationen."

Har indført eller bruger forebyggende tiltag for at håndtere høje følelsesmæssige krav

Når medarbejdere er udsat for situationer med høje følelsesmæssige krav, rapporterer 12,6% af deltagerne, at deres arbejdsplads har indført eller bruger forebyggende tiltag. Denne tematik lægger sig tæt opad ovennævnte kategori, men beretter deltagerne om systematisk tilgang til at forhindre eskaleringen af høje følelsesmæssige krav, så arbejdspladsen stopper situationer i

optrinet. Andre beskriver, hvordan deres arbejdsplads har klare, proaktive retningslinjer for, hvordan de håndterer situationer, hvor medarbejdere kan opleve høje følelsesmæssige krav:

"Derudover har arbejdspladsen været med til at støtte op om at vi ugentlig giver os tid til kort at vende/validere følelsesmæssige reaktioner i vores daglige arbejde med patienterne."

"Der er blevet investeret i personlighedstest så vi har et større indblik i hvorfor vi reagere som vi gør og hvordan vi forskelligt føler og oplever ting. det har givet en rummelighed og plads til at man ærligt kan få lov til at reagere som man har brug for."

"Arbejdspladsen har en tydelig beredskabsplan, som vi får gennemgået en gang om året. Vi har en gruppe arbejdsmiljørepræsentanter, som vi altid kan gå til og arbejdspladsen går højt op i, at vi får indberettet hændelser eksempelvis selvmordstrusler, verbale trusler og lignende. De er gode til at tage hånd om de udfordringer, der kan være og der ligger klare planer for, hvad man gør i hvilke situationer."

"Vi har arbejdet med Low Arousal [pædagogisk tilgang, red.] på hele skolen over flere år, både teoretisk og praktisk. Dette gør at vi alle ved hvorfor vi gør som vi gør. Det har givet en ro over hele skolen."

Problematikker med håndteringen af høje følelsesmæssige krav på arbejdspladsen

Modsat tematikken "Er opmærksom på, italesætter, anerkender, lytter og/eller indgår i dialog om høje følelsesmæssige krav" har 20,7% af deltagerne også givet udtryk for, at de oplever, at deres arbejdsplads *ikke* har nogen tilgang til, eller fokus på, trivsel eller høje følelsesmæssige krav. Som nævnt tidligere binder de fleste besvarelser social trivsel og arbejdsglæde sammen med håndteringen af høje følelsesmæssige krav. I denne tematik bliver sammenhængen atter fremhævet. Mange af deltagerne italesætter lav investering i socialt fællesskab og omsorg som årsag til manglende håndtering af arbejdspladsen:

"Jeg oplever ikke arbejdspladsen som sådan gør noget. Vi skal selv planlægge sociale arrangementer hvis det kan lade sig gøre at få byttet vagterne rundt, vi skal selv tage initiativ til faglig refleksion. Og da behovet for psykologhjælp opstod, var dette også for egen regning."

"Det er meget på det kollegiale plan at vi passer på hinanden og kunne godt bruge at det på ledelsesniveau havde mere fokus."

"Til gengæld mener jeg ikke at den øverste ledelse og med det mener jeg centerledelsen gør noget for at bevare vores arbejdsglæde eller engagement. De er ikke synlige - viser ikke interesse for vores resultater, vores arbejde og er heller ikke lydhør for vores frustrationer eller når vi råber vagt i gevær."

"Arbejdspladsen mangler at give opmuntring og sammenhold med arrangementer og ture ud af huset. Jeg syntes ikke at min arbejdsplads gør noget for at jeg skal bevare arbejdsglæden."

Ligeledes fremhæver mange af besvarelsene i denne tematik en direkte mangel på strategier på arbejdspladsen til at håndtere situationer med høje følelsesmæssige krav. Det er enten i fraværet af supervision, ved ikke at prioritere ressourcer eller tid til håndteringen af høje følelsesmæssige krav eller når arbejdspladsen rammesætter høje følelsesmæssige krav som et individuelt problem:

"Jeg har ikke nogen fornemmelse af, hvordan arbejdspladsen ønsker vi skal håndtere problemer, det er noget vi selv løser i teams'ene."

"Igen helt ærligt: min oplevelse er at der ikke rigtigt bliver gjort noget særligt for at bevare arbejdsglæden og engagementet. Man må bare "take it or leave it." [tage imod det eller lade være, 'red.]"

"Ledelsen håndterer ikke de høje følelsesmæssige udfordringer særlig godt. Mange er gået ned med stress, men det bliver fremlagt som om, at det kun er pga. private årsager. Men hvor kollagerne ind imellem godt ved, at det selvfølgelig også er pga. arbejdet. Jeg føler ikke, at ledelsen "tør" at fortælle os sandheden, da det bare vil sætte dem i et dårligt lys. Jeg føler at de undlader at informere os korrekt."

""Det er ens for alle" synes at være mottoet. Dermed ikke mere synd for den ene end for den anden. Lev med det, eller find et nyt job."

"Arbejdspladsen gør ingenting. Tværtimod. Hvis man udtaler sig kritisk, så står man forrest i køen når der igen er sparerunde. Så det er kollegaerne indbyrdes relationer der skaber glæden ved jobbet."

Generelt har 10,3% af deltagerne udtalt en manglende tryghed, tillid eller anerkendelse til/fra deres arbejdsplads i håndteringen af situationer med høje følelsesmæssige krav:

"Ledelsen tager det alvorligt, hvis man virkelig får sagt det højt, at det kan være svært at være i de tungere sager - men det er ikke altid at der løbende er så stor forståelse for, hvor meget det kan belaste den enkelte medarbejder."

"Ledelsen prøver at være tæt på, men hindres ofte i dette, da der er stor mødeaktivitet på andre overliggende planer. Ved ledelse tæt på kunne der være gode muligheder for at kunne få sparring i situationerne og anerkendelse for det arbejde, man som medarbejder udfører."

Ligeledes oplever 9,8% af deltagerne, at arbejdspladsen italesætter høje følelsesmæssige krav, men at de ikke handler på deres visioner, eller at de indførte strategier mislykkes:

"Ledelsen anerkender os for vores arbejde, og anerkender at det kan være svært. At det er svært at stå i følelsesmæssigt krævende opgaver hver dag. Mange ord, ikke så meget handling..."

"Arbejder meget med trivsel, på arbejdspladsen, desværre uden større held, vi har stort sygefravær og føler ikke nærmeste ledere helt hører os og forstår problemstillingerne."

"I spørger om ledelsen lytter til det vi siger men I spørger ikke om de handler på det de hører."

Konklusion

Opsummeret viser besvarelsene på spørgsmål 3 – om hvordan deltagernes arbejdsplads håndterer høje følelsesmæssige krav – at arbejdspladsens opmærksomhed på, samt italesættelse og anerkendelse af, medarbejdernes følelser og sårbarheder er en vigtig ressource for mange af deltagerne. Dette er blandt andet gennem konkrete eller forebyggende strategier, eller med grundig og synlig behandling af samt opfølgning på hændelser med høje

følelsesmæssige krav. Deltagerne beskriver, hvordan sådanne tiltag skaber en følelse af tryghed, fordi det beviser, at deres arbejdsplads værner om medarbejdernes helbred og har evnerne og lysten til at beskytte sine ansatte.

Planlagt sparring, enten som supervision eller faste teammøder, udgør knap en fjerdedel af de rapporterede strategier til at håndtere følelsesmæssigt krævende situationer på arbejdspladsniveau. Dog italesætter flere af deltagerne også, at dette ikke nødvendigvis er et fyldestgørende tiltag. Nogle deltagere oplever ikke, at deres arbejdsplads skaber trygge, tillidsfulde rammer, og flere føler ikke, at arbejdspladsens visioner hænger sammen med dens handlinger. Endelig mener flere af deltagerne, at deres arbejdsplads slet ikke handler på situationer med høje følelsesmæssige krav eller ser det som et ansvar eller et fokuspunkt i arbejdsmiljøet.

Opsamling

Denne deskriptive rapport har undersøgt, hvordan medarbejdere i kontakt med borgere håndterer situationer med høje følelsesmæssige krav henholdsvis individuelt, i deres team/arbejdsgruppe samt på deres arbejdsplads. På alle tre niveauer fremhæver deltagerne åbenhed, anerkendelse og tillid imellem medarbejderne samt værdibaserede tilgange til at håndtere følelsesmæssigt krævende situationer. Opsummeret er uformel sparring den hyppigste tematik blandt besvarelserne i medarbejdernes individuelle håndteringsstrategier af situationer med høje følelsesmæssige krav. I den forlængelse er den mest fremhævede håndteringstematik for både arbejdsgrupper og på arbejdspladser en arbejdskultur, hvor der er plads til uformel sparring, og hvor arbejdsgrupper og arbejdspladsen har en anerkendende opmærksomhed på og italesættelse af høje følelsesmæssige krav. I sammenligning med de besvarelser i spørgsmål 3, der beretter om arbejdspladsens mislykkede håndtering af situationer med høje følelsesmæssige krav, er det blandt andet manglende anerkendelse og negligering af høje følelsesmæssige krav og arbejdsmiljø, disse besvarelser fremlægger som et problem.

Mange af deltagerne håndterer situationer med høje følelsesmæssige krav på et individuelt plan ved hjælp af emotionelle eller mentale strategier – såsom at lokalisere sin motivation, selvidentitet eller faglige rolle. Dog viser resultaterne også, at følelsesmæssigt krævende situationer i høj grad bliver håndteret på team/arbejdsgruppe- og arbejdspladsniveau, når de sociale rammer rummer en relationel tryghed. Deltagerne udtrykker, at situationer med høje følelsesmæssige krav primært bliver håndteret i sociale relationer med kollegaer. I forlængelse heraf indikerer beskrivelserne, at faglig og social trivsel på arbejdspladsen og i teams/arbejdsgrupper foster de forudsætninger, hvori høje følelsesmæssige krav bedre kan blive håndteret individuelt, når de opstår. Dog kræver det først og fremmest, at der er et arbejdsmiljø, hvor følelser og tanker kan blive italesat og handlet på; hvor medarbejdere kan

opsøge hinanden og ledelsen, når situationer bliver udfordrende, og hvor kollegaer og arbejdspladsen reagerer herpå.

Denne rapport viser, at håndteringen af situationer med høje følelsesmæssige krav ikke kun er et individuelt anliggende, men at et åbent og rummeligt miljø i den enkelte medarbejders team/arbejdsgruppe og på arbejdspladsen har en positiv indvirkning på medarbejdernes oplevelse af, hvordan følelsesmæssigt belastende situationer bliver håndteret.

Bilag 3. Kvalitative besvarelser fra spørgeskema 3

Indledning

I 2020 blev forskningsprojektet "Trods alt - på arbejde med et smil" påbegyndt af Arbejds- og Miljømedicinsk Klinik, Odense Universitetshospital, og Arbejdsmedicin, Regionshospitalet Gødstrup. Projektet undersøger, hvordan arbejdspladser kan håndtere høje følelsesmæssige krav og hvilke betingelser, der skal være til stede for at dette lykkes. Denne rapport er en del af dette projekt.

Fra 2021-2022 blev tre spørgeskemaundersøgelser udført under dette forskningsprojekt, og denne rapport beskriver de kvalitative besvarelser, som deltagerne udfyldte i den tredje af disse undersøgelser. Spørgeskemaundersøgelserne blev udsendt til 129 arbejdspladser og i alt besvarede 1453 personer den tredje spørgeskemarunde. Målgruppen var arbejdspladser med borger- og klientkontakt, og deltagerne repræsenterer derfor blandt andet specialskolelærere, socialrådgivere, sygeplejersker og jobkonsulenter. I den tredje spørgeskemarunde blev deltagerne bedt om at beskrive, hvordan følelsesmæssigt krævende situationer påvirker dem. Resultaterne beskriver, hvilke reaktioner deltagerne oplever i følelsesmæssigt belastende situationer, og ligeledes formidler de, at mange af deltagerne også oplever at være påvirket uden for arbejdstiden.

Data

Omdrejningspunktet for denne deskriptive rapport er kvalitative beskrivelser fra en spørgeskemaundersøgelse fra maj til juni 2022, hvor deltagerne blev bedt om at beskrive, med deres egne ord, hvordan de bliver påvirket af følelsesmæssigt krævende situationer på deres arbejdsplads.

Ved siden af et fritekstfelt blev spørgsmålet fremsat således:

Her kan du tilføje en beskrivelse af hvordan følelsesmæssige situationer/krav påvirker dig.

Beskriv hvordan en situation med en klient, der er følelsesmæssigt belastende, påvirker dig – både på kort sigt og på lang sigt.

Fx tager du de vanskelige situationer med hjem eller hvor lang tid tager det "at komme sig"? Bliver du følelsesmæssigt berørt (ked af det/vred/såret eller lignende).

I alt har 510 personer udfyldt en fritekstbesvarelse til spørgsmålet.

Metode

I første gennemgang af datasættet er alle 510 besvarelser kodet ud fra reaktionskategorier udviklet med en induktiv tematisk analyse, hvor gennemgående tematikker er udgangspunkt for de kategorier, der er dannet. Mange deltagere beskriver enten, hvordan de umiddelbart bliver påvirket i situationer med høje følelsesmæssige krav, eller hvordan de bliver påvirket i timerne, dagene eller månederne efterfølgende. Men ud af de i alt 510 besvarelser er der 141 deltagere, der i deres besvarelser eksplicit differentierer mellem deres reaktioner *i* og *uden for* arbejdstiden efter de har været i en situation med høje følelsesmæssige krav. I den anden gennemgang af datasættet er disse 141 besvarelser kodet med samme reaktionskategorier som det overordnede datasæt, men denne kodning er specificeret ved at skelne mellem reaktioner *i* og *uden for* arbejdstiden.

Resultaterne for det overordnede datasæt på 510 besvarelser er nedenunder præsenteret med tematikker, der er nævnt af minimum 10% af deltagerne, og disse tematikker er uddybet med eksempler. I præsentationen af resultaterne for den anden gennemgang af de 141 besvarelser, der skelner mellem påvirkning *i* og *uden for* arbejdstid, er fokus rettet mod de mest repræsenterede reaktioner uden for arbejdstiden. Her det de tematikker, som ikke allerede har været præsenteret i resultaterne for det overordnede datasæt, der bliver fremlagt med eksempler. Én enkelt undtagelse er tematikken "Tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering," da denne reaktion i begge kodninger er den hyppigste. I begge gennemgange er eksemplerne suppleret med citater fra deltagerens beskrivelser.

De nedenstående tabeller og diagrammer danner et overblik over hyppigheden af de forskellige tematikker, som deltagerne har nævnt. Idet størstedelen af besvarelserne nævner flere reaktioner samtidig, repræsenterer procentdelen i den fremlagte data, hvor mange deltagere der rapporterer hver af de specifikke reaktioner. Derfor vil den samlede procentdel også overstige 100%.

Resultater for det overordnede datasæt

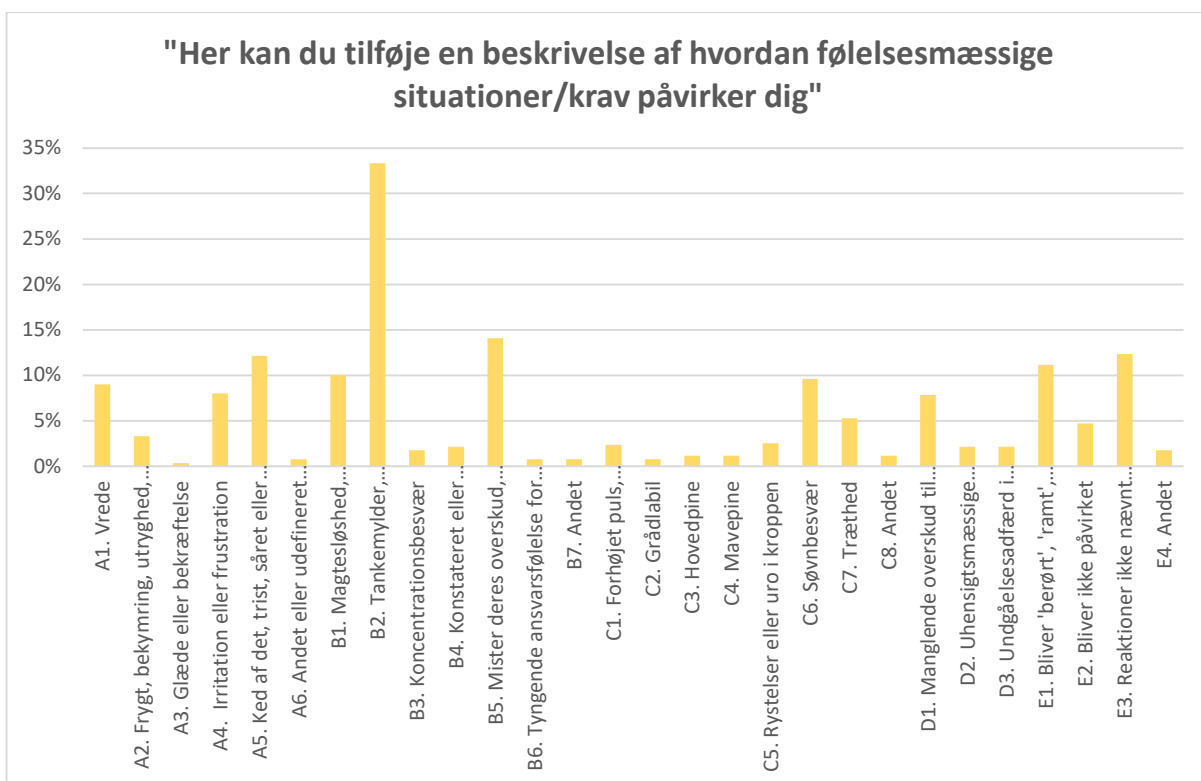
I den overordnede gennemgang af datasættet blev de 510 besvarelser kodet ud fra følgende overtematikker: A. Emotionelle reaktioner; B. Mentale reaktioner; C. Fysiske reaktioner; D. Sociale reaktioner; E. Uspecificerede reaktioner, bliver ikke påvirket eller andet.

Temaer

Antallet og procentdelen for de forskellige tematikker er præsenteret i tabellen og diagrammet nedenfor.

Tema	Antal	Procent (n=510)
A. Emotionelle reaktioner		
A1. Vrede	46	9,0%
A2. Frygt, bekymring, utryghed, nervøsitet eller forskrækkelse	17	3,3%
A3. Glæde eller bekræftelse	2	0,4%
A4. Irritation eller frustration	41	8,0%
A5. Ked af det, trist, såret eller nedtrykt	62	12,2%
A6. Andet eller udefineret ('dårligt humør,' 'negativt' etc.)	4	0,8%
B. Mentale reaktioner		
B1. Afmagt, utilstrækkelighed eller fortvivelse	51	10,0%
B2. Tankemylder, selvbekræftelse eller efterrationalisering	170	33,3%
B3. Koncentrationsbesvær	9	1,8%
B4. Konstateret eller uspecificeret angst og/eller stress	11	2,2%
B5. Mister deres overskud, energi eller motivation	72	14,1%
B6. Tyngende ansvarsfølelse for borger, medarbejder eller pårørende	4	0,8%
B7. Andet	4	0,8%
C. Fysiske reaktioner		
C1. Forhøjet puls, hjertebanken, adrenalin eller svedeture	12	2,4%
C2. Grådlabil	4	0,8%
C3. Hovedpine	6	1,2%
C4. Mavepine	6	1,2%
C5. Rystelser eller uro i kroppen	13	2,5%
C6. Søvnbesvær	49	9,6%
C7. Træthed	27	5,3%
C8. Andet	6	1,2%
D. Sociale reaktioner		
D1. Manglende overskud til socialt samvær i privatliv	40	7,8%
D2. U hensigtsmæssige reaktioner mod andre (borgere, kollegaer, familie, venner etc.)	11	2,2%
D3. Undgåelsesadfærd i arbejdsmiljø	11	2,2%

E. Uspecificerede reaktioner, bliver ikke påvirket eller andet		
E1. Bliver 'berørt,' 'ramt,' 'påvirket,' 'belastet' etc.	57	11,2%
E2. Bliver ikke påvirket	24	4,7%
E3. Reaktioner ikke nævnt direkte	63	12,4%
E4. Andet	9	1,8%



Eksempler

Tankemylder, selvbejdelse eller efterrationalisering

I alt rapporterer 33,3% af deltagerne, at situationer med høje følelsesmæssige krav påvirker dem med tankemylder, selvbejdelse eller efterrationalisering. Mange af deltagerne oplever, at de efter situationer, der involverer høje følelsesmæssige krav, bliver ved med at vende udfaldet i deres tanker, og de kredser om, hvad de kunne have gjort anderledes, hvorvidt de handlede forkert, eller hvorfor situationen forløb, som den gjorde. Mens flere deltagere oplever, at det er i de første øjeblikke eller i timerne efter hændelsen, har mange deltagere også den oplevelse, at deres tankemylder, selvbejdelse eller efterrationalisering fortsætter, efter de forlader arbejdspladsen. Som nogle af deltagerne formulerer det:

"Afhængig af sagens karakter, tager det mig ofte et par dage at tænke sagen/situationen igennem, inden den ikke længere påvirker mig."

"Det er svært ikke at tage vanskelige samtaler med hjem, og spekulere på om man har gjort det rigtige eller om man kunne gøre noget anderledes."

"Forsøger så vidt at lægge det bag mig når jeg træder ud ad døren, men kan ofte ligge og gruble over, 'Hvad kunne jeg have gjort anderledes?'"

Også optrinnet til specifikke møder eller opgaver, der potentielt kan blive følelsesmæssigt krævende, kan påvirke nogle af deltagerne, idet de oplever, at de ikke kan abstrahere fra tankerne om en kommende konfrontation:

"Jeg har desværre en tendens til, at blive meget selvkritisk. Skal jeg have svære samtaler tænker jeg meget på dem inden og efter og forsøger, at finde måder hvorpå jeg kunne have håndteret det anderledes. Jeg har en oplevelse af, at mine kollegaer er mere robuste end mig."

"Beskæftiger mig dagligt med følelsesmæssigt svære situationer, hvorfor jeg nogle gange kan tænke på arbejde/sager udenfor arbejdstid. Jeg kan også være følelsesmæssigt påvirket forud for, hvad jeg ved, bliver et svært møde eller en svær situation."

"Jeg kan have svært ved at slippe en dårlig oplevelse med en elev eller forældre, og den kan gøre mig usikker på mig selv - særligt næste gang, jeg står i en lignende situation. Jeg kan få små 'flashbacks' til følelsesmæssigt belastende oplevelser, der er sket for fem år siden, hvis jeg risikerer at stå i en lignende situation."

Mister deres overskud, energi eller motivation

14,1% af deltagerne oplever, at de i situationer med høje følelsesmæssige krav mister deres overskud, energi eller motivation. Udkørt, udmattet, udbrændt eller drænet er de mest anvendte ord til at beskrive denne påvirkning, og oplevelsen er ofte beskrevet som en mental (over-)belastning, der resulterer i en tilstand, som mange af deltagerne betegner som en 'omsorgstræthed' i arbejdsregi:

"På kort sigt rummer jeg klientens følelser, i længere forløb skal jeg have mere opmærksomhed på min indlevelsesevne, rummelighed, empati og så videre. Det kommer generelt ikke længere så naturligt og let som tidligere."

"Det kan være enten givende at være meget positiv overfor mennesker, som har det svært, hvis man kan vende deres situation/selvbillede. Men hvis klienterne forbliver frustrerende og vrede så kan det være yderst drænende."

"Det tager meget mentalt energi, som fører til større udmattelse i fritiden. Denne proces bliver hurtigt en negativ spiral, da jeg hurtigere reagerer på en følelsesmæssig belastende situation, når jeg i forvejen føler mig træt/udmattede."

Denne tilstand har en opslidende effekt for mange af deltagerne, og enkelte af dem kæder den drænende påvirkning sammen med en forringet arbejdsglæde:

"Jeg bliver træt i hovedet. Tager det ofte med hjem og er lidt udkørt. På lang sigt mister jeg lidt lysten til at være i mit job."

"Det trækker på kræfterne, så ferier og fridage er ofte tiltrængte. Jeg kan opleve, som nu, at være slidt og umotiveret de sidste uger op til sommerferien. Hovedet er træt, hvilket giver underskud på energi og modstandsdygtighed på fornævnte håndtering/nedtrapning af konflikter."

"Jeg bliver træt og får en fornemmelse af at være udkørt. Det kan være svært at komme på arbejde igen og jeg skal have ekstra tålmodighed og opmærksomhed i forhold til arbejdet med den klient som har været involveret i situationen."

Reaktioner ikke nævnt direkte eller deltager bliver 'berørt,' 'ramt,' 'påvirket,' 'belastet' etc.

Der er 12,4% af besvarelsene, hvor reaktionerne ikke er nævnt direkte, men hvor der i stedet, ud fra de beskrevne situationer, bliver lagt op til en fortolkning. Disse reaktioner er samlet i én kategori. Eksempler på disse besvarelser er som følgende:

"Det kan være når borgernes vrede og frustration på systemet / situationen bliver personligt møntet mod mig som sagsbehandler/rådgiver."

"Elever der har traumatiske familierelationer."

"Når jeg er blevet overfaldet af borger og jeg skal være professionel efterfølgende."

Ligeledes er der 11,2% af besvarelsene, hvor deltagerne beskriver, at de i situationer med høje følelsesmæssige krav bliver 'berørte,' 'ramte,' 'påvirket,' 'belastet' eller lignende. Alle disse besvarelser rummer reaktioner, men i stedet for at fortolke, *hvordan* situationerne påvirker/berører/rammer/belaster deltagerne, er besvarelsene her blevet grupperet som en kategori for sig selv:

"Jeg kan i kort tid godt blive påvirket/berørt af situationer som har krævet en særlig opmærksomhed."

"Selvfølgelig bliver jeg berørt af folks fortællinger om deres situation. Det er dog ikke noget jeg tager med mig når jeg forlader min arbejdsplads."

"Det påvirker mig når en borger truer med kniv eller genstande mod personalet."

For begge disse tematikker, hvor besvarelsene er uspecificerede, kan en årsag være, at spørgsmålets formulering inviterer deltagerne at beskrive, hvordan de bliver påvirkede af høje følelsesmæssige krav med udgangspunkt i en situation. Eller fordi den sidste del af spørgsmålet kan blive tolket som et ja/nej-spørgsmål, når det spørger:

Beskriv hvordan en situation med en klient, der er følelsesmæssigt belastende, påvirker dig – både på kort sigt og på lang sigt.

For eksempel tager du de vanskelige situationer med hjem eller hvor lang tid tager det "at komme sig"? Bliver du følelsesmæssigt berørt (ked af det/vred/såret eller lignende).

Ked af det, trist, såret eller nedtrykt

I 12,2% af besvarelsene oplever deltagerne, at de i situationer med høje følelsesmæssige krav bliver kede af det og triste, eller at de føler sig sårede eller nedtrykte. Her uddyber nogle deltagere, at deres nedtrykthed eller sorg kan være påvirkninger som følge af situationer, som borgere eller kollegaer befinder sig i. Andre nævner, at det kan være, fordi de har skulle holde deres reaktioner tilbage:

"Nogle gange kan det betyde, at jeg går med en uløst knude i maven og bliver ked af det - også efter arbejdstid."

"Jeg bliver trist når børn rammes af stor sorg og jeg ikke har mulighed for at trøste dem."

"Mine typiske reaktioner er at blive ked af det på vej hjem i bilen."

Afmagt, utilstrækkelighed eller fortvivelse

Endelig er der 10,0% af besvarelsene, hvor situationer med høje følelsesmæssige krav påvirker deltagerne med en følelse af afmagt, utilstrækkelighed eller fortvivelse. Nogle deltagere beskriver det som, at denne følelse udspringer af vilkår, de ikke kan/må undgå eller afvige fra trods ønsket herom. Andre deltagere forbinder disse følelser med situationer, hvor de mister kontrol, overblik eller tillid:

"Kan til tider få følelsen af afmagt når mine elever slår, spytter og kalder mig navne, mens jeg gør det klart for dem, at jeg forsøger at hjælpe dem."

"Jeg kan føle mig paf og inkompetent, hvis jeg ikke formår at bringe situationen i ro eller i det mindste gøre noget konstruktivt."

"Føler mig ofte magtesløs når der ikke er mere jeg kan gøre og det kan være svært at beholde myndighedsrollen."

Konklusion

Opsummeret viser resultaterne, at den mest rapporterede påvirkning af situationer med høje følelsesmæssige krav er tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering. Deltagerne oplever, at følelsesmæssigt belastende situationer genspiller sig i deres tanker, hvor de analyserer udfaldet, samt mulighederne for at de kunne have ændret det. Mange italesætter, at dette tankemylder kan række ud over arbejdstiden og fortsætte i flere dage, eller at tankemylderet kan opstå op til situationer, hvor de forventer at blive følelsesmæssigt belastede. Derudover rapporterer mange deltagere også, at de ved situationer med høje følelsesmæssige krav mister deres overskud, energi eller motivation, og blandt visse deltagere leder det med tiden til en forringet arbejdsglæde.

Ydermere beskriver en række deltagere situationer, fremfor reaktioner, eller de beretter, at de føler sig 'berørte,' 'ramte,' 'påvirket' eller 'belastet,' hvorfor der også er en del besvarelser, der

forbliver uspecificerede. Dette kan være, fordi spørgsmålet opfordrer til eksempler eller blot spørger, hvorvidt deltagerne bliver berørte.

Der er også mange deltagere, der udtrykker, at de bliver kede af det, triste, sårede eller nedtrykte, når de oplever situationer med høje følelsesmæssige krav. Enten grundet borgeres livsomstændigheder, eller fordi de selv skal kunne holde deres følelser tilbage. Afslutningsvist nævner flere deltagere også, at de føler en afmagt, utilstrækkelighed eller fortvivlelse, når de oplever situationer med høje følelsesmæssige krav. Dette kan blandt andet være, når de føler, de mister kontrol over den pågældende situation, eller fordi de grundet strukturelle vilkår eller begrænsede muligheder ikke kan udføre den handling, de ønsker.

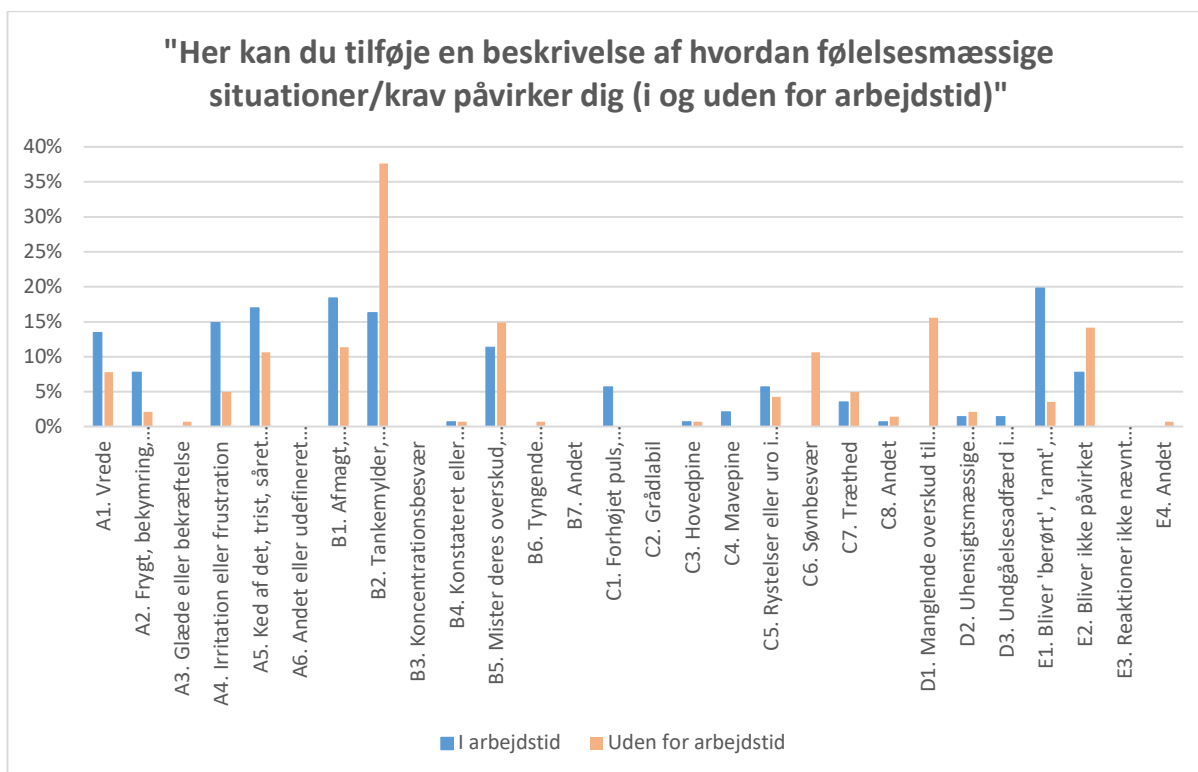
Resultater for anden gennemgang

Selvom mange af deltagerne forholder sig til deres reaktioner over tid, er det langt fra alle besvarelser, der definerer tidshorizonten præcist. Ligeledes italesætter flere, at de "tager reaktioner med hjem," som selve spørgeskemaspørgsmålet også anticiperer, men flertallet af disse besvarelser konkretiserer ikke, hvilke reaktioner de tager med hjem, eller de fokuserer udelukkende på, hvilke reaktioner der indtræder efter arbejdstiden. Det er således kun de 141 besvarelser, der eksplicit skelner mellem reaktioner *i* og *uden for* arbejdstiden, der bliver brugt i anden gennemgang af datasættet. Det er dog vigtigt at bemærke, at resultaterne ikke viser, hvor længe selve påvirkningerne står på. Ligeledes forholder disse resultater sig ikke til, i hvilken grad de forskellige reaktioner gør sig gældende for deltagerne i de to forskellige stadier.

Temaer

Tema	<i>I arbejdstid</i>		<i>Uden for arbejdstid</i>	
	Antal	Procent (n=141)	Antal	Procent (n=141)
A. Emotionelle reaktioner				
A1. Vrede	19	13,5%	11	7,8%
A2. Frygt, bekymring, utryghed, nervøsitet eller forskrækkelse	11	7,8%	3	2,1%
A3. Glæde eller bekræftelse	0	0,0%	1	0,7%
A4. Irritation eller frustration	21	14,9%	7	5,0%
A5. Ked af det, trist, såret eller nedtrykt	24	17,0%	15	10,6%
A6. Andet eller udefineret ('dårligt humør,' 'negativt' etc.)	0	0,0%	0	0,0%

B. Mentale reaktioner				
B1. Afmagt, utilstrækkelighed eller fortvivelse	26	18,4%	16	11,3%
B2. Tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering	23	16,3%	53	37,6%
B3. Koncentrationsbesvær	0	0,0%	0	0,0%
B4. Konstateret eller uspecificeret angst og/eller stress	1	0,7%	1	0,7%
B5. Mister deres overskud, energi eller motivation	16	11,3%	21	14,9%
B6. Tyngende ansvarsfølelse for borger, medarbejder eller pårørende	0	0,0%	1	0,7%
B7. Andet	0	0,0%	0	0,0%
C. Fysiske reaktioner				
C1. Forhøjet puls, hjertebanken, adrenalin eller svedeture	8	5,7%	0	0,0%
C2. Grådlabil	0	0,0%	0	0,0%
C3. Hovedpine	1	0,7%	1	0,7%
C4. Mavepine	3	2,1%	0	0,0%
C5. Rystelser eller uro i kroppen	8	5,7%	6	4,3%
C6. Søvnbesvær	0	0,0%	15	10,6%
C7. Træthed	5	3,5%	7	5,0%
C8. Andet	1	0,7%	2	1,4%
D. Sociale reaktioner				
D1. Manglende overskud til socialt samvær i privatliv	0	0,0%	22	15,6%
D2. U hensigtsmæssige reaktioner mod andre (borgere, kollegaer, familie, venner etc.)	2	1,4%	3	2,1%
D3. Undgåelsesadfærd i arbejdsmiljø	2	1,4%	0	0,0%
E. Uspecificerede reaktioner, bliver ikke påvirket eller andet				
E1. Bliver 'berørt,' 'ramt,' 'påvirket,' 'belastet' etc.	28	19,9%	5	3,5%
E2. Bliver ikke påvirket	11	7,8%	20	14,2%
E3. Reaktioner ikke nævnt direkte	0	0,0%	0	0,0%
E4. Andet	0	0,0%	1	0,7%



Eksempler

Tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering og søvnbesvær

Sammenholdt med den overordnede gennemgang (n=510) af datasættet viser resultaterne for anden gennemgang (n=141), at der er 37,6% af disse deltagere, der er påvirkede af tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering uden for arbejdstiden efter situationer med høje følelsesmæssige krav. Hvor 16,3% af deltagerne fremlægger påvirkningernes indtræden som umiddelbart efter situationen, eller sågar i situation, indtræder påvirkningen for andre deltagere først, når de forlader arbejdspladsen:

"Efter samtalerne har jeg uro i kroppen, brug for at fortælle om samtalen til en kollega, og tankerne kan rumstere omkring samtalen i nogle timer og det kan vende tilbage senere på dagen og også efterfølgende."

"En samtale kan fylde meget, når personen man taler med har det svært og har brug for at 'læsse' af. Det kan berøre mig og nogle gange kan det fylde, når jeg kommer hjem fra arbejde. Jeg kan bruge energi på at tænke over informationerne og selve samtalen. En svær samtale kan godt tage et par dage af få behandlet og lagt i den rette skuffe."

"De vanskelige situationer dukker op, når jeg lægger hovedet på puden om aftenen og har svært ved at sove."

Som det sidste citat viser, var der i anden gennemgang også 10,6% af deltagerne, der efter situationer med høje følelsesmæssige krav, reagerer med søvnbesvær uden for deres arbejdstiden. Dette er ofte begrundet med oplevelser af efterfølgende tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering:

"Det kan tit handle om at tage klientens problemer med hjem, at tænke på dem om aftenen eller at vågne meget tidligt om morgenen og så er det det første man tænker på."

"Der kan være en stor blanding af følelser der skaber frustration og som skal håndteres på alle tider af døgnet. Ofte har jeg ligget søvnløs for at gennemtænke kommende konfrontationer. Det kan være ret opslidende."

"Jeg tænker over den konkrete situation i lang tid efter. Det kan være op til flere uger efter. Jeg kan opleve ikke at kunne sove."

Manglende overskud til socialt samvær i privatliv

Af de 141 deltagere oplever flere af dem generelt, at høje følelsesmæssige krav går ud over deres privatliv og fritid. I stil med den tidligere fremlagte tematik fra den overordnede gennemgang, der fremhæver dalende overskud, motivation eller energi, italesætter 15,6% af deltagerne i anden gennemgang, at de, som påvirkning af situationer med høje følelsesmæssige krav, føler et manglende overskud i socialt samvær uden for arbejdstiden:

"Jeg tager det ikke med hjem, men jeg er meget brugt når jeg kommer hjem, jeg har brug for meget tid til at restituere og skruer ofte ned for social kontakt i min fritid for at kunne være klar til at stå face to face [‘ansigt til ansigt,’ red.] med klienter igen på arbejdet næste dag."

"Jeg er brugt op, når jeg går hjem, og har svært ved at rumme familie og venners følelser og problematikker."

"Det er sjældent jeg tager enkelte situationer med hjem, men jeg kan mærke jeg generelt er tyndslidt på empatien efter en hård arbejdsdag, og har mindre overskud til min egen familie."

Bliver ikke påvirket

I besvarelserne, der skelner mellem reaktioner på høje følelsesmæssige krav i og uden for arbejdstiden, er der 14,2% af deltagerne, der ekspliciterer, at de ikke bliver påvirket uden for arbejdstid. Flere deltagere nævner her, at de, ved at være åbne omkring deres tanker og følelser, samt ved at sparre med deres kollegaer eller benytte bestemte strategier, kan finde ro og reducere deres påvirkning af høje følelsesmæssige krav i en sådan grad, at de ikke føler sig påvirkede uden for arbejdstiden:

"For mig i mit arbejde er der ofte tale om påvirkning på kort sigt. Jeg forsøger, at 'lade det blive' på arbejdet, men det kan i situationer være svært. Jeg har altid haft succes med at være åben og snakke om det, det hjælper mig."

"Når jeg kommer hjem og skifter til 'hverdagstøj', så ryger irritationen og andre følelser omkring sagsarbejdet, oftest ned i vasketøjskurven sammen med tøjet. Det er flere år siden jeg har taget borgernes problemer med i seng. Den første tid blev jeg ked af det når borgerne skældte ud - nu overvejer jeg kort om der er noget jeg kunne gøre anderledes og hvis det ikke er tilfældet, siger jeg til mig selv, at det er ikke mig de er sure på, men systemet (eller den rolle jeg spiller i systemet)."

"Oplever at kunne forholde mig til deres udfordringer på en måde der gør, at mit eget følelsesliv ikke påvirkes. Debriefes med ledelse eller kolleger inden jeg går hjem."

Konklusion

Med fokus på deltagernes påvirkning uden for arbejdstiden, viser resultaterne i anden gennemgang af datasættet, at den mest almindelige påvirkning efter følelsesmæssigt belastende situationer fortsat er tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering. Dette kan både være vedvarende fra umiddelbart efter situationen, men mange oplever ligeledes, at det opstår efterfølgende, når de kommer hjem, og at det kan resultere i søvnbesvær. Ligeledes beretter flere, at følelsesmæssigt krævende situationer påvirker deres overskud til socialt samvær, når de er uden for deres arbejdstid.

Selvom resultaterne viser, at størstedelen af deltagerne oplever en form for påvirkning uden for arbejdstiden, er der også flere, der formår at slippe reaktionerne, før de forlader arbejdspladsen.

Flere deltagere forbinder den manglende påvirkning uden for arbejdstiden med muligheden for italesættelse af oplevelserne blandt deres kollegaer.

Opsummering

Denne deskriptive rapport har præsenteret resultaterne fra kvalitative besvarelser af en spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejdere på danske arbejdspladser, der blev bedt om at beskrive, hvordan de bliver påvirket af følelsesmæssigt krævende situationer. Resultaterne viser en hyppighed af de tematikker, som er mest udbredt på tværs af de forskellige medarbejdere. Samtidig viser resultaterne også, hvordan nogle af deltagerne er påvirket *i* og *uden for* deres arbejdstid.

Cirka en tredjedel af deltagerne beskriver i det overordnede datasæt med 510 besvarelser, at de, efter følelsesmæssigt krævende situationer, føler sig påvirkede af tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering. Anden gennemgang af datasættet, hvor reaktioner i og uden for arbejdstid er specificeret af 141 deltagere, understøtter, at tankemylder, selvbebrejdelse eller efterrationalisering for mange deltagere er en reaktion, der også er til stede og påvirker dem uden for deres arbejdstid. Her italesætter flere deltagere, at det kan føre til søvnbesvær, fordi deres tanker holder dem vågne eller afbryder deres søvn.

Ligeledes er der også mange deltagere, der nævner, at følelsesmæssigt krævende situationer påvirker dem ved, at de mister deres overskud, energi eller motivation. Mange deltagere beskriver det som, at de føler sig udmattede, udkørte, udbrændte eller drænede, og nogen ser forringet arbejdsglæde som en konsekvens heraf. I anden gennemgang, hvor reaktioner i og uden for arbejdstid er sammenlignet, viser resultaterne også, at flere af deltagerne oplever et mindre overskud til socialt samvær i deres fritid og privatliv som en følge af følelsesmæssigt belastende situationer, der har fundet sted i arbejdstiden.

Endvidere er der en række deltagere, der, i deres besvarelser, ikke eksplicit beskriver, hvordan de reagerer. I stedet beskriver de kendetegnende situationer, som de oplever som følelsesmæssigt krævende, eller de angiver, at de bliver 'berørte,' 'ramte,' 'påvirket' eller 'belastet.' I begge disse tilfælde kan de uspecificerede svar skyldes, at selve spørgsmålet, som deltagerne skulle svare på, beder dem forholde sig til en typisk situation, der påvirker dem. Spørgsmålet kan også blive tolket som, at deltagerne blot kan be- eller afkræfte, hvorvidt de bliver påvirket af høje følelsesmæssige krav.

Flere deltagere oplever, at de, i situationer med høje følelsesmæssige krav, bliver kede af det, triste, sårede eller nedtrykte. Dette kan eksempelvis være, fordi de har skulle være vidne til hårde livsomstændigheder, eller de har skulle tilbageholde deres egne følelser i de situationer, der ellers påvirkede dem. Ligeledes italesætter flere deltagere følelser af afmagt, utilstrækkelighed eller fortvivlelse, når de har været i følelsesmæssigt krævende situationer i

arbejdstiden; enten grundet omstændigheder, de ikke kan afvige fra, eller fordi der opstår en følelse af kontroltab for dem. Alligevel er det vigtigt at nævne, at det ikke er alle deltagere, der føler sig påvirkede efter arbejde, og flere af disse deltagere begrundet det med muligheden for at snakke med deres kollegaer efter en følelsesmæssigt krævende situation.

Samlet illustrerer de kvalitative besvarelser, hvad høje følelsesmæssige krav er, og hvordan følelsesmæssigt krævende situationer i arbejdstiden påvirker medarbejdere på danske arbejdspladser. Besvarelserne blotlægger, at følelsesmæssigt krævende situationer ikke kun påvirker medarbejderne i arbejdstiden, men at flere medarbejdere også føler sig påvirkede uden for arbejdstiden i form af blandt andet tankemylder, søvnbesvær eller lavere socialt overskud. Resultaterne indikerer, hvad konsekvenserne af følelsesmæssigt belastende situationer kan være, såfremt der ikke bliver handlet på dem. Dermed giver denne undersøgelse et indblik i, hvordan arbejdspladser kan identificere, italesætte og forebygge følelsesmæssigt belastende situationer.

Referencer

- Bond, S. A., Tuckey, M. R., & Dollard, M. F. (2010). Psychosocial safety climate, workplace bullying, and symptoms of posttraumatic stress. *Organization Development Journal*, 28(1), 37-56.
- Delgado, C., Upton, D., Ranse, K., Furness, T., & Foster, K. (2017). Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. *Int J Nurs Stud*, 70, 71-88. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.02.008>
- Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579-599. <https://doi.org/10.1348/096317909X470690>; 27
10.1348/096317909X470690
- Dollard, M. F., Winefield, A. H., Dormann, C., & Bakker, A. B. (2013). Psychosocial safety climate buffers effects of job demands on depression and positive organizational behaviors AU - Hall, Garry B. *Anxiety, Stress, & Coping*, 26(4), 355-377. <https://doi.org/10.1080/10615806.2012.700477>
- Duke, A. B., Goodman, J. M., Treadway, D. C., & Breland, J. W. (2009). Perceived organizational support as a moderator of emotional labor/outcomes relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(5), 1013-1034.
- Framke, E., Sørensen, J. K., Alexanderson, K., Farrants, K., Kivimäki, M., Nyberg, S. T., Pedersen, J., Madsen, I. E. H., & Rugulies, R. (2021). Emotional demands at work and risk of long-term sickness absence in 1.5 million employees in Denmark: a prospective cohort study on effect modifiers. *Lancet Public Health*, 6(10), e752-e759. [https://doi.org/10.1016/s2468-2667\(21\)00185-7](https://doi.org/10.1016/s2468-2667(21)00185-7)
- Graham, I. D., Logan, J., Harrison, M. B., Straus, S. E., Tetroe, J., Caswell, W., & Robinson, N. (2006). Lost in knowledge translation: time for a map? *Journal of continuing education in the health professions*, 26(1), 13-24.
- Hochschild, A. R. (2015). The managed heart. In *Working In America* (pp. 47-54). Routledge.
- Idris, M. A., Dollard, M. F., & Yulita. (2014). Psychosocial safety climate, emotional demands, burnout, and depression: A longitudinal multilevel study in the Malaysian private sector [Organizational Psychology & Human Resources 3600]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 291-302. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.1037/a0036599>
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Madsen, I. E., Hanson, L. L., Rugulies, R., Theorell, T., Burr, H., Diderichsen, F., & Westerlund, H. (2014). Does good leadership buffer effects of high emotional demands at work on risk of antidepressant treatment? A prospective study from two Nordic countries. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 49(8), 1209-1218. <https://doi.org/10.1007/s00127-014-0836-x>
- Madsen, I. E., Sørensen, J. K., Bruun, J. E., Framke, E., Burr, H., Melchior, M., Sivertsen, B., Stansfeld, S., Kivimäki, M., & Rugulies, R. (2022). Emotional demands at work and risk of hospital-treated depressive disorder in up to 1.6 million Danish employees: a prospective nationwide register-based cohort study. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 48(4), 302.
- Opie, T., Lenthall, S., Wakerman, J., Knight, S., Dunn, S., Rickard, G., & MacLeod, M. (2012). Psychosocial safety climate as an antecedent of work characteristics and psychological strain: A multilevel model

- AU - Dollard, Maureen F. *Work & Stress*, 26(4), 385-404.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2012.734154>
- Riley, R., & Weiss, M. C. (2016). A qualitative thematic review: emotional labour in healthcare settings. *Journal of advanced nursing*, 72(1), 6-17.
- Vammen, M. A., Mikkelsen, S., Forman, J. L., Hansen, Å. M., Bonde, J. P., Grynderup, M. B., Kolstad, H., Kaerlev, L., Rugulies, R., & Thomsen, J. F. (2019). Emotional demands and exhaustion: cross-sectional and longitudinal associations in a cohort of Danish public sector employees. *International archives of occupational and environmental health*, 92(5), 639-650.
- Vammen, M. A., Mikkelsen, S., Hansen, A. M., Bonde, J. P., Grynderup, M. B., Kolstad, H., Kaerlev, L., Mors, O., Rugulies, R., & Thomsen, J. F. (2016). Emotional Demands at Work and the Risk of Clinical Depression: A Longitudinal Study in the Danish Public Sector. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58(10), 994-1001. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000849> [doi]
- Van Eerd, D., & Saunders, R. (2017). Integrated knowledge transfer and exchange: An organizational approach for stakeholder engagement and communications. *Scholarly and Research Communication*, 8(1).
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review*, 12(2), 237-268.