

Trods alt -på arbejdet med et smil

Hvordan kan arbejdspladser håndtere høje følelsesmæssige krav?

AMFF's årskonference 2024

Lars Peter Andersen
Jesper Pihl-Tingvad
Dorte Andersen



Hvad er høje følelsesmæssige krav?



En patient har svært ved at komme videre i sit forløb selvom det er ønsket grundet psykisk sygdom. Patienten begynder derfor at selvskade i ekstrem grad, hvor han river sig til blods og smører blodet ud på vægge eller spisebord. Man er som professionel vidne til en adfærd, man ved er meget smertefuld og man kan ikke gøre meget i denne situation, så man bliver også magtesløs.

Baggrund for projektet

- Høje følelsesmæssige krav er relateret til
- Høje følelsesmæssige krav i arbejdet kan øge risikoen for:
 - langtidssygefravær
 - mental og fysisk udmattelse, udbændthed
 - søvnproblemer
 - koncentrationsbesvær
 - langvarig stress, angst, depression

Organisatoriske håndtering af følelsesmæssige krav

- Forskningen af fundet disse ressourcer beskytter mod mentale helbredsproblemer ved høje følelsesmæssige krav
 - Mening i arbejdet
 - Autonomi
 - Social støtte

Formål:

- At identificere beskyttende faktorer på arbejdspladsen på individ-, gruppe-og ledelsesniveau, der kan **mindske sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og mentale helbredsproblemer.**
- I samarbejde med AT, arbejdsmiljøkonsulenter, fagforeninger, ledelsesrepræsentanter og arbejdspladser **at udvikle og evaluere vejledninger** til forebyggelsen af mentale helbredsproblemer ved et arbejde med høje følelsesmæssige krav på baggrund af projektets resultater

Hvad gjorde vi?

- Møde med følgegruppen
- Vi spurgte hvad de havde af kendskab til håndtering af høje følelsesmæssige krav på arbejdet
- Mange input – operationaliseret til 6 konkrete støttetiltag
- Vi analyserede 370 kvalitative svar fra spørgeskema

Giver arbejdspladsen dig mulighed for:

- Supervision på følelsesmæssigt krævende/vanskelige patienter, borgere, elever?
- At drøfte følelsesmæssigt krævende/vanskelige patienter, borgere, elever med kollegaer og/eller ledelse?
- Hurtigt at få feedback ved følelsesmæssigt krævende/vanskelige patienter, borger, elever?
- At "få luft" hos kollegaer/ledelse ved følelsesmæssigt krævende/vanskelige patienter, borgere, elever sager?
- At rotere i opgaver ved følelsesmæssigt krævende/vanskelige patienter, borgere, elever?
- At drøfte hvordan I kan håndtere høje følelsesmæssige krav?

De 6 konkrete forebyggelsestiltag: Virker de mod udbændthed?

- 3 spørgeskema-indsamlinger
(1326 har svaret i alle 3 runder)
- 131 arbejdspladser deltog
- Specialskoler, døgninstitutioner, psykiatriske afdelinger, demensafsnit, familieafdelinger, jobcentrere m fl



Alle modeller er justeret for alder køn, jobfunktion, kvantitative krav og graden af emotionelle krav.

Der er taget højde for den individuelle variation over tid

De konkrete støtte tiltage virker

- I jo højere grad medarbejderne har mulighed for at anvende de konkrete støttetiltag, så mindre er risikoen for udbrændthed.
 - Det gælder både på kortsigt og langsigt
 - Det gælder for at alle seks typer af konkrete støttetiltag

**Håndtering i praksis:
Hvad gør de så på arbejdspladserne?**

Interviewundersøgelsen

Interview på 14 arbejdspladser af 2-3 grupper af medarbejdere = 39 interviews

- Arbejdspladser udvalgt på baggrund af høj trivsel trods høje følelsesmæssige krav målt i spørgeskemaundersøgelsen
- Fokus på:
 - Beskrivelse af følelsesmæssige krævende situationer
 - Hvordan håndteres der følelsesmæssigt krævende situationer
 - Hvad er betingelserne for at dette kan lade sig gøre

Håndteringsformer

- Individuelle (kognitive, fysiske m.m.)
- Kollektive (Kommunikative (få luft),
handlingsorienterede (rottere/bytte)
- Organisatoriske (faste kommunikationsprocesser fx
supervision, omfordeling af arbejdsopgaver,
relevante kurser (viden om krav og mulige reaktioner)

Hvilken betydning har de konkrete forebyggelsestiltag?

- Den enkelte bliver anerkendt, set hørt og forstået og får omsorg – de er ikke alene
- Følelser anerkendes, modificeres og personen får opbakning
- Ansvar deles i gruppen
- Nye perspektiver på problemstillingen
- Øgede muligheder for hjælp og aflastning

Følelser ventileres

Ja lige præcis, også kan jeg få følelsen ud ved at tale med nogle kollegaer om det og ”okay, den følelse kan I også have nogle gange”. Så er det nemmere for mig at håndtere for jeg ved at så er det ikke kun mig der kan sidde i de her situationer, det er normalt, vi er allesammen mennesker, det er bare rart lige at høre det blive sagt højt.

Sparring

Vi er blevet enige om nogle strukturer, som fungerer rigtig godt. Og så når vi står i de her situationer, så er vi blevet rigtig gode til at vende, ved du hvad, jeg har lige brug for at snakke med dig om det her, og også til det her med at finde tingene, før de ligesom vokser sig store.

Tryghed og tillid er en betingelsen

Og den her tryghed i at jeg føler at jeg kan komme til hvilken som helst kollega i her....egentligt er der ikke nogle kollegaer jeg tænker jeg ikke vil komme til. Det er en enorm tryghed for mig og hvis jeg nu føler, eller er i tvivl om at jeg har håndteret nogle situationer korrekt og at jeg så kan tage det op og jeg ved at der ikke er nogle der vil dømme mig, men at vi sammen kan sparre.

Hvad med ledelsen

- *Hvordan, kan I prøve at forklare hvordan kan ledelsen gøre en forskel?*
- *Han er simpelthen lydhør. Man får aldrig at vide, at "ahhh det der, nu må du lige eller". Han er altid lydhør ift. at det skal vi kigge på. Man får ikke den der fornemmelse af, at man skal tage sig sammen og oppe sig.*
- *Eller at man ikke kan finde ud af det. Der er intet af det.*
- *Og så deltager han bare rigtig meget på lige fod i dagligdagen med os medarbejdere. Deltager i de faglige sparinger, vi har. Deltager i de ventilationsrunder, vi har. Og jeg tænker, at det også er en fin ting ift. at gå forrest, og vise at det er okay.*

Trods alt-på arbejdet med et smil

- De 6 konkrete støttetiltag udviklet i samarbejde med praktikere kan anbefales til at håndtere høje følelsesmæssige krav og mindske risiko for udbændthed
- De 6 konkrete støttetiltag fungerer både på det formelle og uformelle niveau
- Betingelsen for at de 6 konkrete støttetiltag kan fungere i praksis er:
 - tillid og tryghed til hinanden (kollegaer)
 - og ditto til ledelsen.