

## HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmålinger, sygefraværstatistik
- Eksempler på opgaver/situationer med høje følelsesmæssige krav

## Forekomst af høje følelsesmæssige krav

### A1 Hvilken type arbejde udfører de ansatte?

- Pleje, omsorg, behandling, undervisning, sagsbehandling, service, redningsarbejde, myndighedsarbejde, relationsarbejde m.m.

### A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?

- Hvordan ser en typisk arbejdsdag ud?
- Arbejdes der med en særlig metode/tilgang?

### A3 Hvilken adfærd udviser de borgere/kunder m.fl., I arbejder med?

- Udadreagerende/aggressive/truende/en hård tone
- Grænseoverskridende/krænkende
- Uforudsigelige/utilregnelige
- Selvskadende
- Opmærksomhedskrævende
- Klagende/hjælpeløse/tavse
- Høje forventninger/krav til service eller kvalitet

### A4 Hvad karakteriserer opgaverne i kontakten til borgerne/kunderne?

- Håndtere vrede, frustrerede eller utilfredse borgere/kunder
- Samarbejde med pårørende eller andre samarbejdsparter
- Indgående relationsarbejde (behandling, opdragelse, m.m.)
- Støtte borgere i krise eller sorg (evt. ved dødsfald)
- Motivere eller hjælpe borgere med svære problemer
- Overvåge eller sætte grænser for borgere
- Arbejde med borgere involveret i alvorlig kriminalitet eller andre etiske problemstillinger (omsorgssvigt, vanrøgt, misbrug m.m.)
- Ansvar for syge, skrøbelige eller ressourcetsvage borgere (børn, døende, psykisk syge m.fl.)
- Ansvar for beslutninger med vidtrækkende konsekvenser for borgeres liv (myndighedsarbejde, sagsbehandling m.m.)

### A5 Hvilke følelsesmæssige krav stiller arbejdet til de ansatte?

- Forstå, rumme og håndtere andres og egne følelser (afmagt, frustration, utryghed, vrede m.m.)
- Lade som om, at man føler noget, som man egentlig ikke føler (fx smile, optræde høfligt, vise forståelse eller venlighed, uafhængigt af borgerens/kundens adfærd)
- Undertrykke negative følelser (vrede, irritation, antipati, m.m.)
- Skjule følelser (frygt, bekymringer, ligegyldighed, kedsomhed m.m.)
- Aflæse og forudse handlinger (være på ”forkant” med situationen)
- Navigere i dilemmaer

### A6 Omfang af høje følelsesmæssige krav i arbejdet?

- Er de følelsesmæssige krav til stede i en væsentlig del af det daglige arbejde?
  - Hvor ofte?
  - Over hvor lang tid?
  - Er nogle ansatte særligt udsatte?

## Forebyggelse af den sundhedsmæssige risiko ved høje følelsesmæssige krav

### B1 Hvordan sikres hjælp, støtte og sparring?

- Er der i det daglige mulighed for kollegial/ledelsesmæssig hjælp og sparring om konkrete opgaver?
- Hvordan gives støtte og omsorg i særligt vanskelige situationer?
- Får ansatte feedback ift., hvornår arbejdet er udført godt nok (kvalitet og serviceniveau)?
- Er der regelmæssig eller systematisk mulighed for at efterbearbejde høje følelsesmæssige krav? (via supervision, møder m.m.)
- Kan *alle* med behov få hjælp, støtte og sparring?
- Virker støtten, sparringen eller supervisionen?

### B2 Hvordan sikres oplæring og instruktion?

- Har de ansatte de nødvendige kompetencer til at løse arbejdsopgaverne i relation til arbejdet med mennesker (viden, metoder, erfaring)?
- Har de ansatte viden om den type borgere, de arbejder med (borgernes behov, adfærd, udfordringer mv)?
- Oplæres de ansatte tilstrækkeligt i metoder til at håndtere følelsesmæssige krav (konfliktnedtrappende adfærd, ”den professionelle kontakt” m.m.)
- Hvordan sikres det, at nyansatte er klædt på til at udføre arbejdet?

### B3 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?

- Informeres borgere, kunder m.fl. om hvilket service- og kvalitetsniveau de kan forvente?
- Kan de ansatte få hjælp til prioritering af arbejdsopgaver i det daglige?
- Er der en tydelig og fælles forståelse af arbejdsmetoder (ansatte imellem og ansatte og ledelse imellem)?
- Er der en tydelig og fælles forståelse af niveauet for kvalitet/service i arbejdet?
- Tages der hensyn til de følelsesmæssige krav, når opgaver fordeles?
- Har man tilstrækkeligt med tid til at udføre de opgaver, der knytter sig til kontakten med borgerne eller kunderne?
- Er der passende fysiske rammer? (rum til at holde en pause, gennemføre fortrolige/svære samtaler uden forstyrrelser, m.m.)
- Hvor eller hvordan har de ansatte indflydelse på planlægning og udførelse af arbejdet?

### B4 Hvordan følger virksomheden op på de forebyggende tiltag?

- Virker og vedligeholdes de forebyggende tiltag?
- Benyttes de forebyggende tiltag?

Ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt, skal der lægges vægt på, om der er match mellem forekomsten og forebyggelsen, således:

- At forekomsten af høje følelsesmæssige krav reduceres mest muligt
- At kontakten til borgerne/kunderne forberedes og efterbearbejdes tilstrækkeligt effektivt

## Konsekvenser af HFK

Data kan styrke dokumentationen men kan undværes i vurderingen af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt.

### C1 Arbejds-mæssige konsekvenser

- Konflikter med borgere/kunder, m.fl.
- Klager fra borgere, kunder m.fl.
- Mangel på engagement i arbejdet
- Kynisk holdning til borgere/kunder
- Konflikter/samarbejdsproblemer på arbejdspladsen
- Sygefravær relateret til HFK
- Personaleomsætning relateret til HFK
- Fejl i arbejdet

### C2 Personlige konsekvenser

- Søvnproblemer
- Psykisk udmattelse
- Koncentrationsbesvær
- Afmagt
- Angst
- Depression
- Skyldfølelse