

# Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker

v. Seniorkonsulent Karina Find



## Hvad siger FOAs medlemmer om deres psykisk arbejdsmiljø

55 % føler sig stresset

24 % oplever sjældent at have **tid** til at udføre sit arbejde.

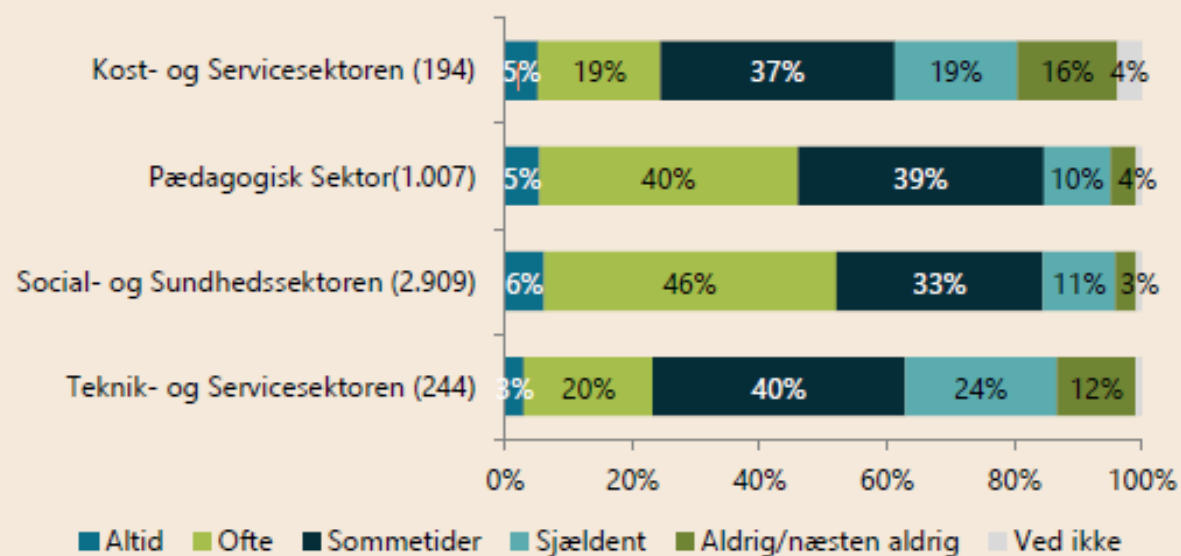
48 % oplever altid eller ofte høje følelsesmæssige krav i arbejdet

30 % har været udsat for **vold** inden for det seneste år

35 % har været udsat for **trusler**



**Figur 93. Hvor ofte bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt krævende situationer? Fordelt på sektor.**

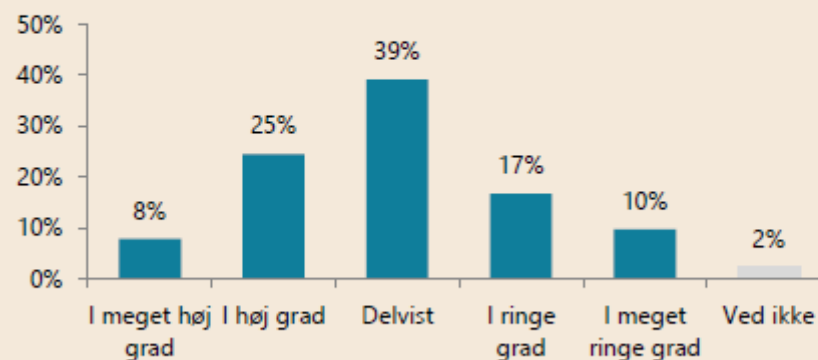


Antal svar fremgår af parenteserne.

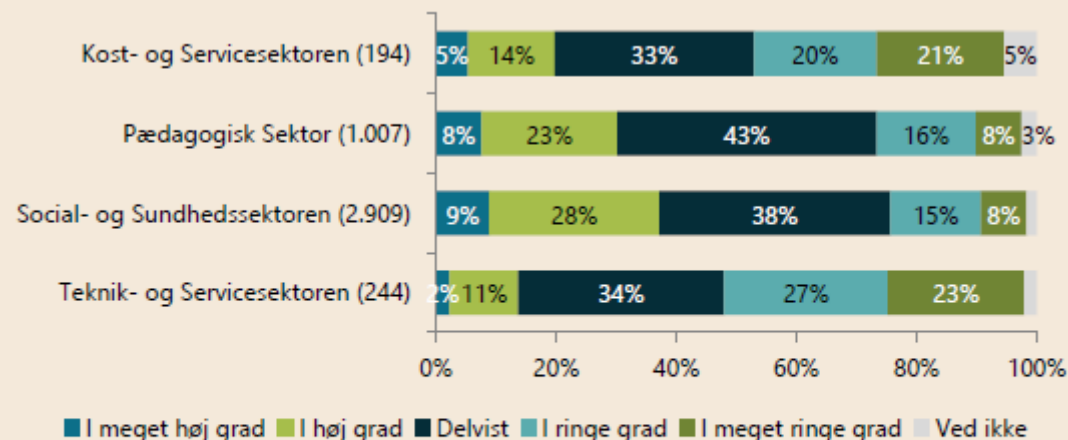
Anm.: Andele under 3 procent fremgår ikke af figur.

**Figur 95. I hvilken grad oplever du, at dit arbejde er følelsesmæssigt belastende?**

**A) FOA i alt for 2022**



**B) Fordelt på sektor for 2022**



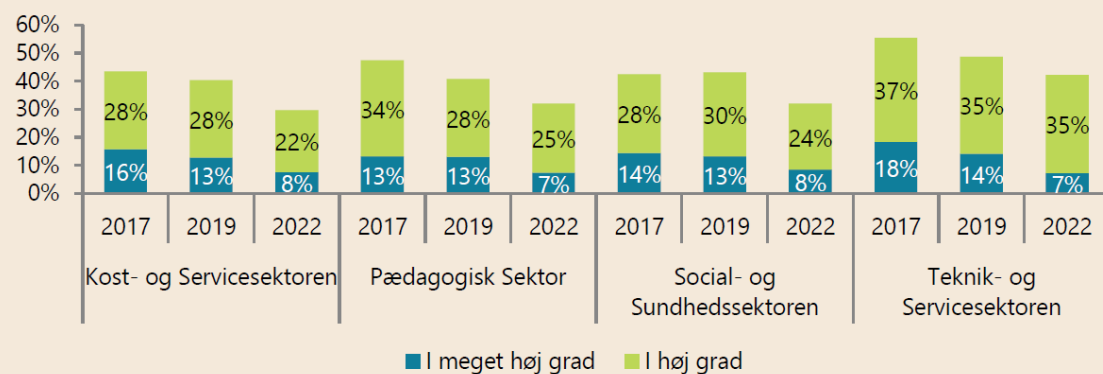
Antal svar i alt: 4.354.

Anm.: Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Procentandele under 3 procent fremgår ikke af figuren.

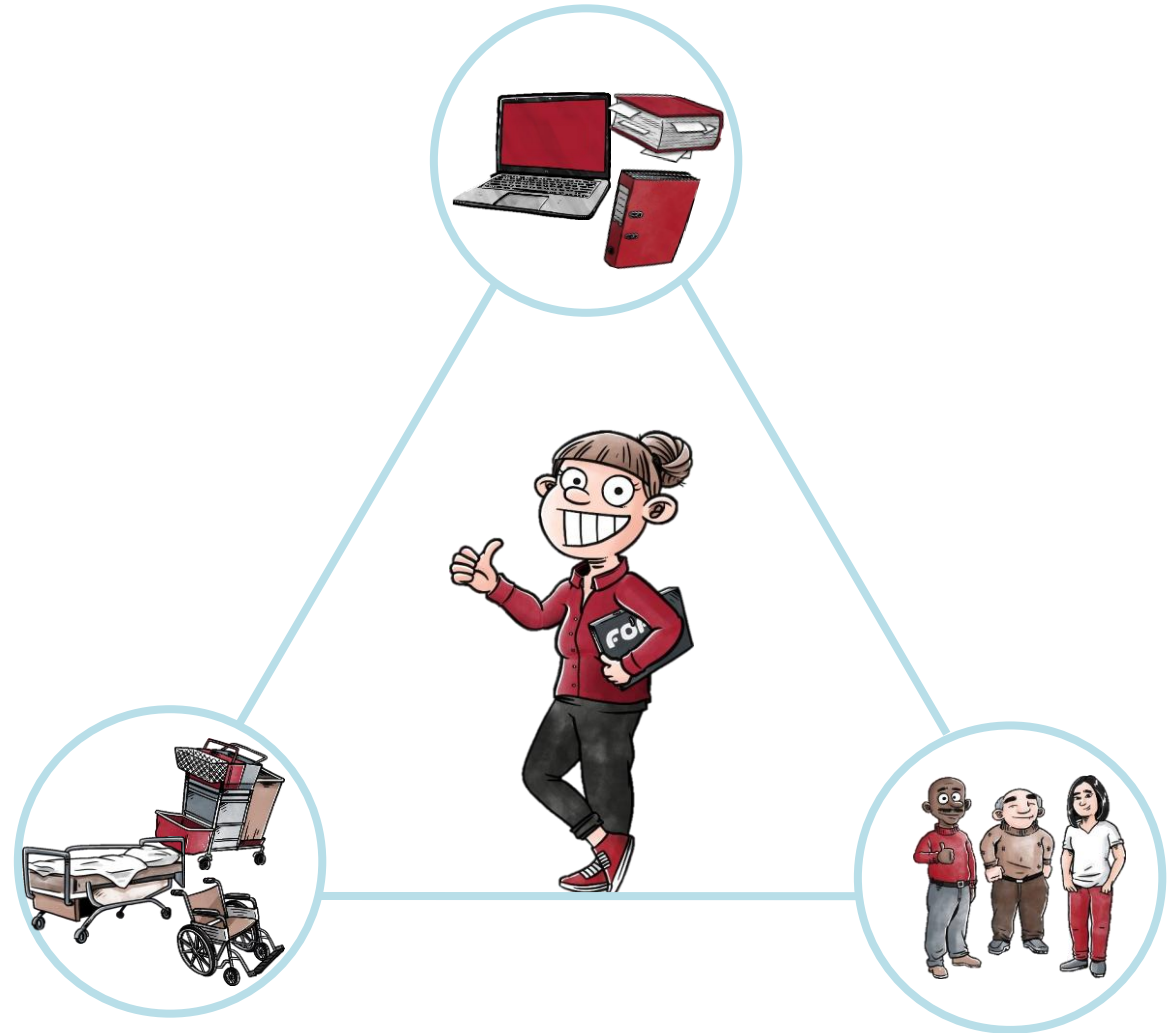
## Arbejdsmiljø og prioritering af forebyggelse

- **7 ud af 10** synes de har et godt arbejdsmiljø
- **8 ud af 10** er enige i, at de hver dag er glade for at gå på arbejde
- **Men kun hver tredje** oplever, at deres arbejdsplads i høj grad **prioriterer forebyggelse af arbejdsmiljøproblemer**. Det er markant færre end tidligere

Figur 15. Prioritering af forebyggende tiltag på arbejdspladsen fordelt på sektor i 2017, 2019 og 2022.



Antal svar: Kost- og Servicesektoren (2017: 230, 2019: 181, 2022: 194), Pædagogisk Sektor (2017: 1.088, 2019: 815, 2022: 1.007), Social- og Sundhedssektoren (2017: 3.165, 2019: 2.454, 2022: 2.909), Teknik- og Servicesektoren (2017: 258, 2019: 177, 2022: 244).



Indflydelse

Mening i arbejdet

Psykologisk tryghed

Respekt

Tillid

Supervision, kollegial støtte og sparring

Samarbejde

Nærværende og tydelig ledelse

Forudsigelighed



# Indflydelse

**93 %** af de medlemmer, der oplever en *meget høj grad* af indflydelse på opgaveløsningen er **glade for at gå på arbejde**

Det samme gælder kun for **49 %** af de, der angiver at have *ringe grad* af indflydelse



# Indflydelse

At have indflydelse på eget arbejde mindsker sygefravær og øger oplevelsen af mening.

Stærke arbejdsfællesskaber, med en stor grad af medledelse og selvbestemmelse, kan skabe et godt arbejdsmiljø, en øget motivation og en højere kvalitet i løsningen af kerneopgaven.

Lav indflydelse på eget arbejde er en af de vigtigste risikofaktorer i forhold til stress og stress relaterede sygdomme.

## **Psykologisk tryghed**

I en psykologisk tryk kultur føler alle sig sikre på ikke at blive nedgjort eller ydmyget, hvis de stiller spørgsmål, kommer med idéer eller påpeger risikoen for fejl i det daglige arbejde med kerneopgaven.

Psykologisk tryghed stor betydning for vores samarbejde, for at afhjælpe høje følelsesmæssige krav samt for de mennesker, vi arbejder for at hjælpe.

Psykologisk tryghed gør os bedre i stand til at tackle forandringer, lære af fejl og bidrage til udvikling.

# Supervision

For at supervision skal være et effektivt løft af fagligheden, bør den ske løbende

Effekten af supervision kræver , at kollegerne introduceres til, hvad det vil sige at modtage supervision, samt at kollegerne er modige og trygge ved supervisionen og supervisor.

## Nærværende og tydelig ledelse

- Tydelige krav og forventninger
- Støtte og opbakning
- Fokus on-boarding, unge og seniorer
- Pauser og restitution



### **Fokus på ledernes psykiske arbejdsmiljø**

- Støtte og opbakning
- Uddannelse i psykisk arbejdsmiljø

<https://www.lederweb.dk/udgivelser/uddannelse-i-ledelse-af-psykisk-arbejdsmiljo/>

## Psykisk arbejdsmiljø er en cocktail, men hvad belaster?

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



**Snak lige med sidemakker om jeres 'balance' i risiko/ressource faktorer på jeres arbejdsplads (5 min)**

**Organisatorisk**



**Socialt**



**Fysisk**



**Risiko-  
faktorer**

Tidspres  
Følelsesmæssige krav  
Tunge løft  
Uklare krav

Stor arbejdsmængde  
Modstridende krav

Tydelig ledelse  
Sparring

Psykologisk tryghed  
Social støtte

**Ressource-  
faktorer**

Retfærdighed  
Indflydelse

## Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø

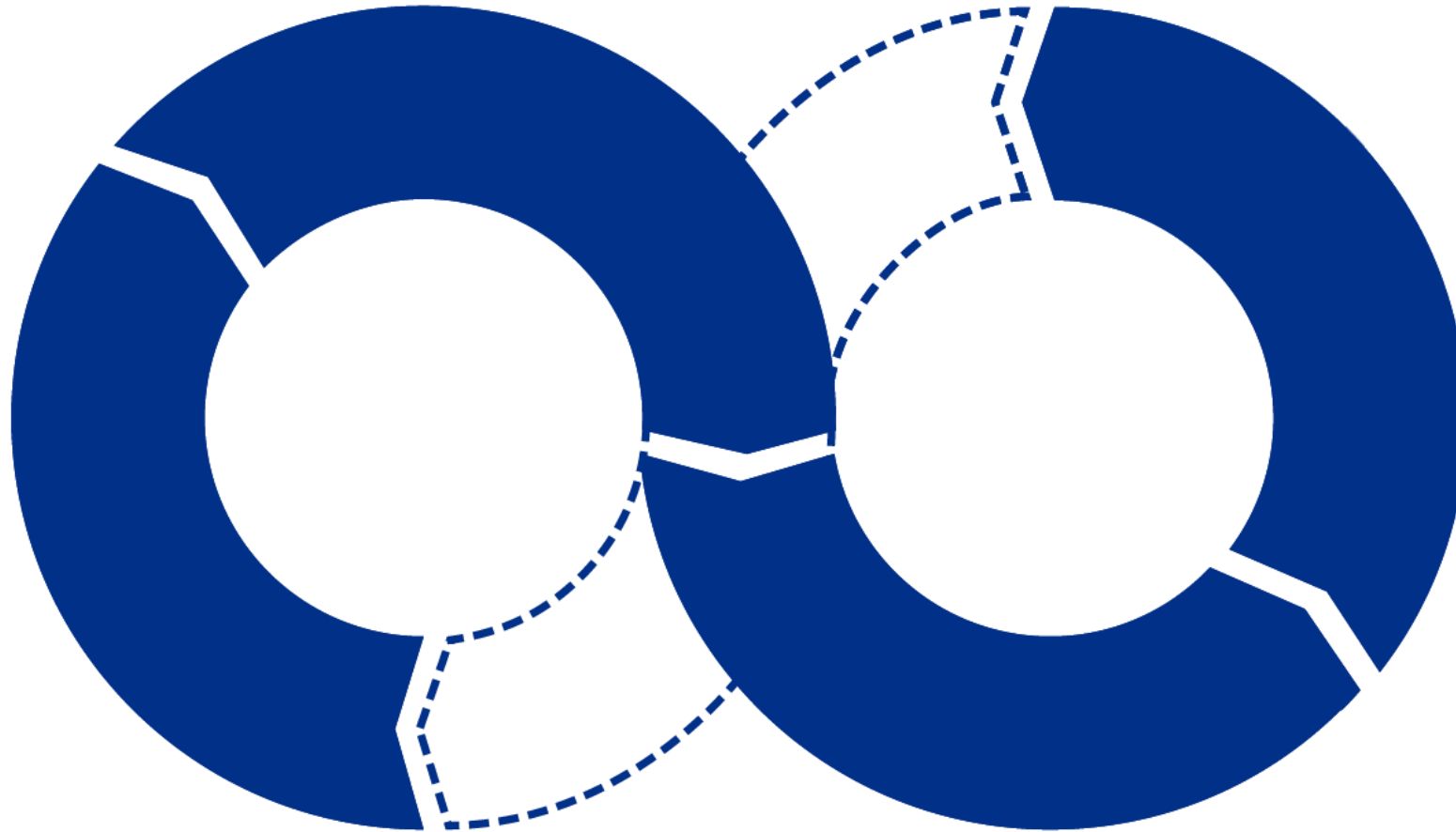
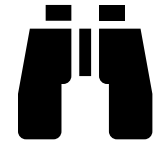
- **§ 13.** Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til **høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker**





Vurdér risikoen for de ansattes  
sikkerhed og sundhed

Før effektivt tilsyn med  
arbejdets udførelse



Afdæk høje  
følelsesmæssige krav

Forebyg risikoen for de ansattes  
sikkerhed og sundhed

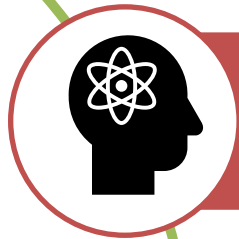


## At - vejledning om psykisk arbejdsmiljø

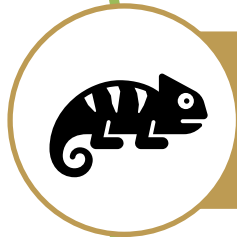
- ✓ Afdækning og vurdering
- ✓ Forebyggelse
- ✓ Opfølgning på om forebyggelses tiltagene virker efter hensigten



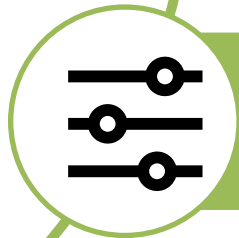
## Hvad er høje følelsesmæssige krav?



Sætte sig ind i, rumme eller håndtere menneskers tænkning, følelser eller adfærd



Håndtere eller skjule egne tanker eller følelser



Tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med

Kap. 4 i vejledning om psykisk arbejdsmiljø vedrører kontakten til mennesker der ikke er ansat på arbejdspladsen

- ❖ Borgere, pårørende, brugere, patienter, børn, unge mv.
- ❖ Og altså IKKE kollegaer og ledere

<https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2025/10217>

*De mennesker, der arbejdes med, befinder sig i eller er pårørende til mennesker i alvorlige eller komplekse livsomstændigheder, fx:*

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

Særligt  
krævende  
faktorer

*De mennesker, der arbejdes med, har en udfordrende adfærd, fx i form af:*

- Udadreagerende, aggressiv eller grænseoverskridende adfærd
- Irettesættelser, utilfredshed eller anklager
- Manipulerende eller appellerende adfærd
- Uforudsigelighed eller utilregnelighed
- Selvskade eller trusler herom
- Opmærksomhedskrævende adfærd, forstyrrelser eller afbrydelser
- Hjælpeløshed, tavshed, gråd eller afvisning.



Særligt  
krævende  
faktorer

*De arbejdsopgaver, man kan have er fx at:*

- Motivere, støtte, hjælpe eller servicere
- Tage beslutninger, der kan have vidtgående konsekvenser for andre menneskers liv
- Pleje, omsorg, behandling eller udredning
- Udføre redningsarbejde
- Overvåge, kontrollere, sætte grænser eller stille krav
- Håndtere klager, vrede, frustration eller utilfredshed
- Samarbejde med pårørende.

Særligt  
krævende  
faktorer

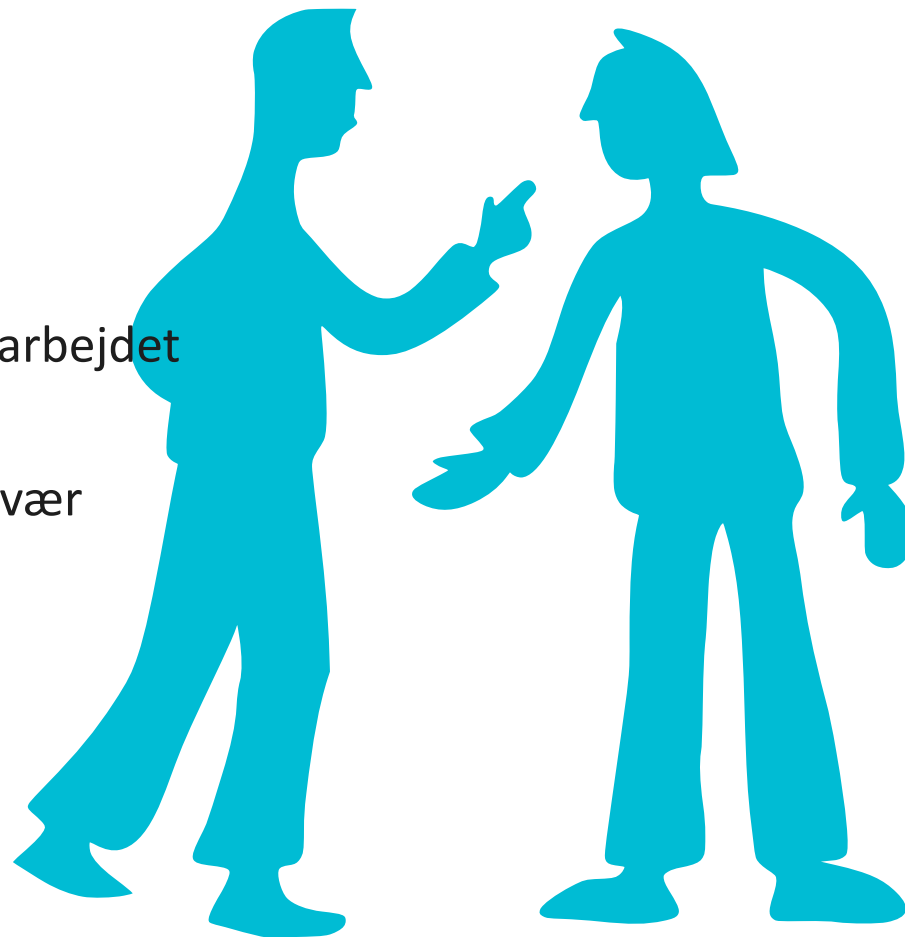
## *Tegn på at risikoen IKKE er forebygget*

- Konflikter
- Kritik og klager fra borgere og pårørende
- Mangel på engagement
- Distancering og kritisk tilgang til borgerne
- Overindvolvering
- Negativ kritik fra kollegaer og ledere
- Højt sygefravær og personaleomsætning
- Arbejdsulykker og nærved ulykker
- Fejl i arbejdet



*Tegn på at risikoen IKKE er forebygget – for den enkelte ansatte*

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



## Afdæk og vurder risikoen

Læg især vægt på forholdet mellem:

- **Omfanget** af kontakten med de mennesker, der arbejdes med, herunder den tidsmæssige udstrækning.
- **Karakteren** af kontakten med de mennesker, der arbejdes med.
- **Forebyggende tiltag**
- **Andre påvirkninger i arbejdsmiljøet**, der øger risikoen for sikkerhed og sundhed ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker



**OBS**

## *Særlige opmærksomhedspunkter*

Det kan øge risikoen, hvis der samtidig er:

- Risiko for vold i arbejdet, om fx vanskeliggør de ansattes opgave med at opbygge og vedligeholde relationen
- Stor arbejds mængde og tidspres, så der ikke er tid til at tilknytte kontakten og ro til at skabe nærvær
- Uklare krav i arbejdet, fx uklarhed om den faglige tilgang eller om, hvem der varetager hvilke opgaver i relation til de mennesker, de arbejder med
- Modstridende krav i arbejdet fx modsatrettede forventninger ift. service-og kvalitetsniveau
- U hensigtsmæssige fysiske rammer



OBS

## *Særlige opmærksomhedspunkter – Vold og psykisk førstehjælp*

- Risiko for såvel **vold** som høje følelsesmæssige krav = andre forebyggelsestiltag og pligter
- Risiko for udsættelse for traumatiske hændelser = Psykisk førstehjælp



OBS

## Forebyggende tiltag

Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet, så arbejdet er forsvarligt.

Tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet.

Støtte og sparring fra ledelse og kollegaer.

Indflydelse i arbejdet i forhold til det arbejde, som skal udføres.

Hensyn til ansattes forudsætninger.

Beskyttelse af særligt følsomme risikogrupper

Læs meget mere i  
vejledningen!



# FØLELSER PÅ JOB

Følelserne er der og har en betydning

Belastende hvis det handler om følelsesmæssige krav og konflikter

Vigtigt at forholde os til følelser

Man kan blive bedre til at håndtere følelser – individuelt og som gruppe

## Følelser, relationer og roller



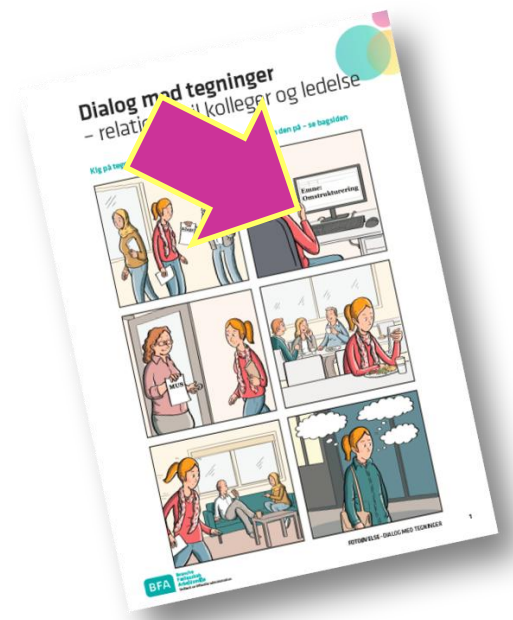
Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med borgere, pårørende mv. kan være belastende, og på længere sigt indebære en sundhedsrisiko.

Men de følelser som bliver vakt i vores relationer på arbejdet, kan også virke belastende og skabe uenigheder og konflikter i forhold til samarbejdet.

Det handler blandt andet om:

- Privatliv og personlighed
- Organisation, status og tryghed
- Ledelse, samarbejde og tillid
- Kolleger, faglig uenighed, støtte og tillid

FO



<https://www.godtarbejds miljo.dk/trivsel/foelelser/foelelser-paa-job>

## Yderligere inspiration og hjælp udefra

- **FOA - Sig det højt – gør det fagligt** <https://www.foa.dk/forbund/temaer/p-aa/sig-det-hoejt>
- **SPARK** <https://vpt.dk/spark>
- **Arbejdstilsynet**
- AT-vejledningen om psykisk arbejdsmiljø
  - ✓ Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø
  - ✓ Og så er der de 2 OK 21 initiativer.....
- Uddannelse i psykisk arbejdsmiljø for ledere
- Uddannelses tilbud til AMR/TR/Leder (PUF): <https://puf.dk/kurser/psykisk-arbejds miljoe>
- Og der kommer flere i OK26 😊



## Arbejdsmiljø og trivsel OK-26

- Modernisering af aftale om trivsel og sundhed, herunder ret til livsfasesamtale fx ifm. MUS •
- Indsats med fokus på livsfaser og livssituationer, der kan betyde udfordringer i arbejdslivet, fx mistrivsel hos børn og overgangsalder •
- Videreførelse og udbygning af parternes indsats mod arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold, trusler og chikane •
- Videreførelse af Samarbejde om Psykisk Arbejdsmiljø i Kommunerne (SPARK) •
- Fælles indsats for at få flere ledere til at deltage på TRIO-uddannelsen i psykisk arbejdsmiljø sammen med tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter