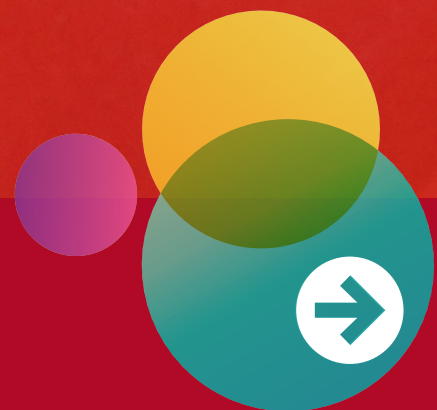




# Vejledning

til materialer

Følelser på job



Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø  
Velfærd og Offentlig administration



# Vejledning

## Følelser på job



### **Styrk evnen til at forstå og handle konstruktivt på følelser – som individ og som arbejdsfællesskab.**

Denne vejledning præsenterer en række materialer fra BFA Velfærd og Offentlig administration om følelser i arbejdslivet.

Materialerne er primært rettet mod arbejdspladser, hvor man arbejder med mennesker. De er tænkt som inspiration og hjælp til at arbejde med følelsesmæssige krav og til at styrke samarbejdet om opgaver og trivsel på arbejdet.

Ledere og medarbejderrepræsentanter, fx i arbejdsmiljøgruppen eller arbejdsmiljø- og HR-konsulenter, kan vælge at bruge redskaberne, hvis I vurderer, at et fokus på følelser vil forbedre opgaveløsning og arbejdsmiljø.

Der er en stor variation i materialerne, og det er ikke meningen, at I skal bruge det hele. BFA anbefaler, at arbejdsmiljøgruppen, eller en anden form for arbejdsgruppe, først sætter sig sammen og vælger, hvilke der virker relevante ud fra redskaberne fokus og de ressourcer, I har.

### **Hvad er følelser på job – og hvorfor er det vigtigt at forholde sig til dem?**

Et vigtigt budskab er, at følelserne er der – uanset hvad vi gør – både de rare følelser og de ubehagelige følelser. Og følelserne har en betydning, for hvordan vi trives, og for hvordan vi handler. Derfor er det en fordel at blive klogere på dem og træne sig i at forholde sig til dem – som arbejdsplads og som individ.

Følelser er en form for data, der fortæller os, hvordan vi har det med en opgave, en relation til borger, kollega eller leder. Der findes ikke rigtige eller forkerte følelser, men det er u hensigtsmæssigt, hvis vi handler ureflekteret på vores følelser. Følelserne kan være skabt af noget andet end

det, vi umiddelbart tror. Det svære er, at de ofte påvirker os ubevidst. Derfor skal vi forholde os nysgerrigt og analyserende til dem. Et eksempel kunne være, at en kollega gør noget, der skuffer dig. Det oplever vi alle indimellem i vores arbejdsliv. Og oftest kan vi ikke lade være med at tolke, hvilken intention kollegaen har med sin handling. Din følelse er ægte nok – du er blevet skuffet – men kollegaens intention kan du intet vide om. Det finder du bedst ud af ved at tale med vedkommende, næstbedst ved at tænke dig godt om. Det vil sige, at du reflekterer over alle de forklaringer, der kunne være til at kollegaen handlede, som vedkommende gjorde. Men tænk også over, hvorfor handlingen gjorde dig skuffet. Hænger det sammen med din tolkning af kollegaens intention – og hvad vil du føle, hvis intentionen er en helt anden?

Udover de følelser, der opstår i det daglige samarbejde med kolleger og ledere, opstår der også følelser i forhold til arbejdsopgaven. Det kan være følelser som glæde og stolthed, når arbejde og samarbejde lykkes. Men det kan også være følelser som skam og frygt, hvis opgaverne er svære at løse, eller det er svært at leve op til egne eller omverdens kvalitetskrav.

Når det gælder arbejdet med mennesker, er der en særlig risiko for, at medarbejderne bliver udsat for høje følelsesmæssige krav. Det vil sige, at man som medarbejder skal rumme mange oplevelser og følelser. Det kan fx være sygeplejersken eller social- og sundhedsassistenten, der arbejder med svært syge og evt. døende patienter, eller pædagogen, som skal håndtere sin egen vrede eller frustration over børn, som opleves urimelige mod andre børn. En yderligere belastning er, at det ikke altid er muligt at reagere på sine følelser. Man må bevare den professionelle tilgang overfor borgeren. Det kan være lægesekretæren, der må rumme (uberettiget) kritik for at opretholde den gode relation til patienten, eller pædagogen, som må være imødekommende

” Når man arbejder med omsorg, så kan det betyde rigtig meget, at man ikke står alene med at skulle skabe omsorg og skabe en god og behagelig stemning for nogle mennesker, men at man i fællesskab kan støtte hinanden i at skabe sådan en stemning af, at det her er et rart sted at være.

Merete Monrad

overfor frustrerede forældre. Derfor er det i nogle typer arbejde særligt vigtigt at have mulighed for at bearbejde de følelser, der opstår i arbejdet med borgerne.

I Arbejdstilsynets bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø findes særlige bestemmelser, som handler om høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Se definition nedenfor i boksen.

### Overblik over materialerne

Nogle af materialerne formidler viden, andre er øvelser, der træner jer enten i at sætte ord på følelser eller fortolke og håndtere følelser. Nogle kan I bruge i fællesskab på arbejdspladsen til at støtte hinanden fagligt og socialt.

De kollektive redskaber vil måske kræve støtte udefra – især hvis I ikke er trænet til at bruge metoder som fx supervision, der indebærer, at man kan forholde sig konstruktivt til hinanden – trods evt. uenigheder.

Det er ikke meningen, I skal bruge alle materialerne men i stedet plukke i dem efter jeres behov.

## Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø – definition af høje følelsesmæssige krav (§ 20)

Ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker forstås i denne bekendtgørelse arbejde, som indebærer direkte eller indirekte kontakt med mennesker, herunder borgere og kunder, og hvor kontakten stiller høje krav til at:

1. sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd
2. håndtere eller skjule egne tanker eller følelser eller
3. tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med.

## Materialer der formidler viden om følelser

### Podcast: Professionel med følelser

Berit Mus Christensen og Michael Danielsen har en dialog om hvordan man kan være professionel med følelser. Berit Mus Christensen er psykolog og medforfatter til bogen ”Med mig selv som redskab”. Michael Danielsen er psykolog, foredragsholder og rådgiver.

### Podcast: Følelser - en ressource i samarbejde og opgaveløsning

Merete Monrad og Poul Poder har en dialog om, hvordan følelser kan bruges som en ressource i opgaveløsning og samarbejde. Merete Monrad er sociolog og lektor på Institut for Sociologi og Socialt arbejde på Aalborg Universitet. Poul Poder er sociolog og lektor på Sociologisk Institut på Københavns Universitet.

### Podcast: Følelser i teams og grupper

Lotte Svalgaard og Birgitte Bonnerup har en dialog om følelser i teams og grupper. Lotte Svalgaard er psykolog og har bl.a. skrevet bogen: Elefanten i Rummet. Birgitte Bonnerup er psykolog og har bl.a. været med til at skrive: Gruppen på arbejde. Ledelse af mennesker der arbejder med mennesker, samt Kærlighed og Ensomhed i arbejdslivet.

### Vidensark: Viden om følelser

Her kan du læse en mere teoretisk tekst om, hvad følelser er, hvad de betyder i arbejdslivet, og hvad man kan gøre for at blive mere bevidst og reagere hensigtsmæssigt på dem.



” Der er noget med at få iltet noget af det her, ved at turde sige noget, som undervejs også gør hovedopgaven bedre. Det her er jo ikke for at tage noget fra hovedopgaven, det er for at gøre den bedre.

Birgitte Bonnerup

## Materialer til øvelse og dialog

### Fotoøvelse

Brug en række fotos til at få sat ord på følelser, herunder hvad de betyder generelt og for jer i arbejdet.

### Tegninger

Tegningerne kan bruges til en fælles dialog om, hvilke følelser forskellige situationer skaber, og hvordan I kan forholde jer til dem. Materialet indeholder to rækker af tegninger. Den ene viser hændelser med borgere, den anden viser hændelser med kolleger og ledere.

### Redskaber - kollektive og individuelle

Dette materiale indeholder en række øvelser og redskaber. Nogle er mest beregnet på selv at øve sig på at forstå og reagere på følelser, andre kan bruges i fællesskab.

1. Bliv mere bevidst om, hvad der gør dig vred og irriteret (individuel øvelse)
2. Afstem dine forventninger til andre (individuel øvelse)
3. Perspektiver dine tanker og følelser (individuel øvelse)
4. Kvalitetstjek af dit fremtidsbillede (Individuel øvelse)
5. Se følelser i et større perspektiv (individuel øvelse - evt. med fælles opsamling)
6. Styrk glæde og tilfredshed i arbejdet (individuel øvelse - evt. med fælles opsamling)
7. Perspektivbytte for at fremme forståelsen (kollektiv øvelse)
8. Kollegial supervision (kollektivt redskab til teams)
9. Kædeanalyse (kollektivt analyseredskab)
10. Lejrbål (kollektivt redskab, der bruges kontinuerligt)
11. Bliv klogere på jeres tabuer
12. Andre redskaber, som styrker fagligt fællesskab og rummelighed.

## Brug af materialerne

Følelser vil altid være på spil, når mennesker er sammen, og følelser er et spændende emne med mange facetter. Man kan derfor nemt komme til at bruge meget tid på emnet. Planlæg en indsats, der kan bidrage til et bedre arbejdsmiljø og bedre opgaveløsning. Hvis jeres arbejde er præget af høje følelsesmæssige krav, og der er tegn på udbrændthed, så vil det være yderst relevant. Eller hvis der er store barrierer i samarbejdet, hvor følelserne står i vejen for at skabe et bedre samarbejde.

Lederen er ansvarlig for at skabe gode rammer for arbejdet, og medarbejderrepræsentanterne bidrager med deres viden og perspektiver til dette. Rammer vil bl.a. sige klare krav, god planlægning, indflydelse, faglig og social støtte, fx via fora, hvor medarbejdere og ledere kan vurdere prioriteringer og kvalitet. Dette materiale handler primært om, hvordan man kan skabe faglig og social støtte, hvis der er følelsesmæssige belastninger på arbejdspladsen. Ledelse og medarbejderrepræsentanter skal stadig have øje for alle de andre forhold, der har en betydning for trivsel og opgaveløsning.





### Lille indsats

- Vælg en eller flere podcasts, og bed kollegerne om at høre dem, eller hør dem sammen.
- Drøft pointerne sammen i fællesskab.
- Afprøv evt. et af de kollektive redskaber.

### Større indsats

- Vælg en eller flere podcasts, og bed kollegerne om at høre dem, eller hør dem sammen. Suppler med fotoøvelse eller tegneserier, som I arbejder med på et møde.
- Vælg evt. et par af de individuelle øvelser, eller bed kollegerne vælge en til to, som de prøver over tid.
- Saml evt. erfaringerne op på et møde.
- Vælg en af de kollektive øvelser, som passer til jeres behov.
- Beslut, om et/nogle af de kollektive redskaber skal implementeres på arbejdspladsen.
- Følg nøje op i starten på, hvordan det valgte redskabet virker.

### HUSK

I kan skabe muligheder og opfordre til, at man deler sine følelser. Vores følelser er vores egne, og det må vi respektere. Vær derfor opmærksom på at skabe trygge rammer, når I deler jeres følelser, og undgå at presse hinanden til at sige mere, end I har det godt med.

BFA Velfærd og Offentlig administration har i anden sammenhæng udviklet metoder og redskaber, som understøtter fælles dialog på arbejdspladsen. Disse metoder fokuserer ikke direkte på at håndtere følelser, men på forhold, der understøtter udvikling af faglige og sociale relationer på arbejdspladsen – og dermed ruste de arbejdsfællesskabet til at kunne rumme og håndtere følelser konstruktivt.

Find redskaber om fællesskaber på [www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/social\\_kapital/staerkere-sammen](http://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/social_kapital/staerkere-sammen)



## Kolofon

### Følelser på job

September 2021

#### Udgivet af

BrancheFællesskabet for Arbejds miljø for  
Velfærd og Offentlig administration  
Stu diestræde 3, 3. sal  
1455 København K

#### Styregruppe

Akademikerne  
BUPL  
DSR  
Danske Bioanalytikere  
Danske Regioner  
FOA  
KL  
Socialpædagogerne

#### Projektleder

Lise Keller

#### Eksterne konsulenter

Henrik Ankerstjerne Eriksen og Eva Thoft,  
TeamArbejdsliv

#### Podcast

Morten Broe Bichel, Kombic

#### Grafik

Formidabel

#### Tegninger

Christer Bøgh Andersen

#### Foto

Mostphotos

#### Arbejdspladser

Ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, TR og konsulenter fra 25 arbejdspladser har været med til at udvikle redskaberne via workshops.

ISBN: 978-87-933332-85-0



*Denne vejledning præsenterer en række materialer fra BFA Velfærd og Offentlig administration om følelser i arbejdslivet.*

**Materialet "Følelser på job" består af:**

- En podcast
- Et videnshæfte
- En fotoøvelse
- En dialog med tegninger
- Kollektive og individuelle redskaber
- En vejledning til alle materialer.

Find det hele her [www.etsundtarbejdsliv.dk/følelser](http://www.etsundtarbejdsliv.dk/følelser)

### Et fremtidssikret arbejdsmiljø

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger, som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu, og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Hent 'Følelser på job', og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på [godtarbejdsmiljo.dk](http://godtarbejdsmiljo.dk).



**Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø**  
Velfærd og Offentlig administration