



# Håndtér følelsesmæssige krav i arbejdet

Værktøjssamling

**BFA**

Branche  
Fællesskab  
Arbejds miljø  
Velfærd og Offentlig administration

# Håndtér følelsesmæssige krav i arbejdet

Her er fire nemme værktøjer til at håndtere følelsesmæssige krav. Svære følelser på arbejdspladsen kan blokere for opgaveløsningen og mindske arbejdsglæden blandt medarbejderne. Disse værktøjer hjælper jer med at forstå jeres følelser og reagere hensigtsmæssigt på dem. Dermed skaber I mere kollegial støtte og individuel trivsel.

Målgruppen for disse værktøjer er arbejdsmiljøgruppen og medarbejdere.

## Værktøjer



### Vær en støtte for hinanden

3

Værktøjet er for jer der oplever høje følelsesmæssige krav i arbejdet og vil arbejde fælles med dette.

### Byt perspektiv

5

Forstå andres handlinger, der påvirker jeres følelser negativt.

### Handl konstruktivt

7

Benyt værktøjet til at handle konstruktivt og arbejde med følelser i svære situationer.

### Bliv bevidst om det, der skaber arbejdsglæde for dig

10

Brug skemaet til at få et overblik over, hvad der giver dig arbejdsglæde.

BrancheFælleskab for Arbejdsmiljø Velfærd  
og Offentlig Administration

Oktober 2023

Studiestræde 3, 3. sal, 1455 København K

Projektledelse: Kamilla Vesøen,  
BFA Velfærd og Offentlig administration

Faglige konsulenter: Lise Keller og Sabine Brix Mølgaard,  
BFA Velfærd og Offentlig administration

Produktion: WeLearn

Værktøjerne er udarbejdet på baggrund af publikationen  
Kollektive og individuelle redskaber.

Vil du læse mere om  
følelsesmæssige krav,  
så scan QR-koden her:





## Håndtér følelsesmæssige krav på arbejdet

### Vær en støtte for hinanden i de svære følelser på arbejdet

#### Formål:

Brug dette værktøj til at fremme trivsel og forebygge udbændthed via kollegial støtte, hvor man hjælpes ad med at bearbejde belastende følelser opstået i forbindelse med arbejdet.

#### Det kan I:

Med dette værktøj kan I arbejde systematisk med at dele jeres tanker om det, der er svært. I mødes om 'Lejrbålet', hvor I skal arbejde med at være sårbare for at kunne bevare jeres styrke.

Det kræver, at der er nogen, der lytter uden at give råd eller kommentere, omdefinere eller reducere følelserne.

Inden i bruger værktøjet, kan I se introduktionsvideo og video med gode råd til tovholdere.

#### Sådan gør I:

1. Start evt. med at se introduktionsvideoen til værktøjet.
2. Sæt jer i en cirkel på stole (uden bord).
3. Reflektér så hver især på spørgsmålene på opgavearket
4. Derefter skal I skiftevis dele jeres tanker og følelser med gruppen.

I kan med fordel følge de gode råd til feedback nedenfor.



Find introduktionsvideo og video med gode råd til tovholdere her.

### Hvad er god feedback?

- Det var rigtig godt, du fortalte det
- Jeg kan godt forstå, du følte sådan
- Det lyder virkelig ikke rart
- Jeg kan godt identificere mig med det
- Jeg ville have følt det samme
- Det var så stærkt at lytte til dig

Kilde: Følelser på job, BFA, side 17.

**Brugssituation:** Til jer som udsættes for høje følelsesmæssige krav i en professionel sammenhæng og vil have hjælp til at arbejde fælles med dette.

**Tovholdere som driver processen:** Arbejds miljøgruppen.

**Målgruppe som inddrages i arbejdet:** Medarbejdere.

**Forberedelsestid:** 15 min.

**Arbejdstid:** 1 time.

### Forberedelse



**Download pdf** og del med deltagerne.



### Udførelse



**Tovholder introducerer** værktøjet.



Tovholder sikrer sig at **alle forstår** opgaven.



**Individuelt** laver hver deltager opgaven.

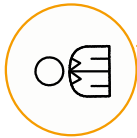


**I fællesskab** samler I op på det, I har talt om undervejs og diskuterer, hvad det betyder at have svære følelser i forbindelse med arbejdet.



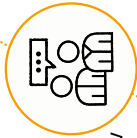
### 1. Start for jer selv

Tænkt tilbage på den seneste uges arbejde og find ind til den følelse, der fylder mest. Beskriv følelsen i skemaet nedenunder.



### 2. Aftal hvem, der har mest brug for at dele følelser i dagens lejrbal.

I kan nok ikke nå alle i dag - det er ok. Brug 5-10 min. per runde.

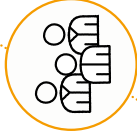


### 3. Vælg, hvem der starter. Vedkommende sætter ord på selve følelsen og fortæller om situationen - hvem var med etc.



### 4. De andre lytter.

Afbryd ikke. Stil ikke spørgsmål. Kom ikke med kommentarer. Mens man fortæller, har man brug for at blive hørt, intet andet.



### 5. Feedback

De andre giver en kort, positiv og støttende feedback - uden refleksion, vurdering, forslag og gode råd. Se også nedenfor.



### 6. Ny runde

Det er ikke et mål at nå alle hver gang. Nogle kan have brug for mere tid, andre for kortere, afhængigt af følelsen. Over tid skal alle have mulighed for og have taget ansvar for at bidrage.



1.

**Sid alle for jer selv i 2-5 minutter:** Tænk på den seneste uges arbejde og fokusér på én følelse, der er dukket op i dig i forbindelse med dit arbejde med borgere, patienter, børn. Fokusér på den følelse, der fylder mest. Hvilken følelse er det?

Hvor opstod følelsen, med hvem og i hvilken situation?

### Sådan giver I feedback

Feedback skal fungere som et tegn på, at man er blevet hørt, og at de andre føler med en og støtter en. Derfor handler det ikke om at forsøge at mildne eller ændre følelsen.

Som inspiration kan man spørge sig selv:

Hvad ville jeg selv opleve som støtte i denne situation? Eller blive inspireret af eksemplerne i boksen på opgavearket.

### Få inspiration i opgavearket.

I kan eventuelt finde inspiration og hjælp fra listen over følelser på opgavearket.



## Håndtér følelsesmæssige krav på arbejdet

### Byt perspektiv for at forstå andres handlinger

#### Formål:

Fremme forståelse, hvis andres handlinger medfører svære eller ubehagelige følelser.

#### Det skal du:

Opgaven går ud på at kunne sætte sig i andres sted. Når borgere, børn eller patienter gør noget eller undlader at gøre noget, som kommer på tværs, kan vi nemt blive negativt vurderende eller dømmende. Det kan vække følelser, som kan gøre det svært at få samarbejdet med borgeren, barnet eller patienten til at lykkes.

#### Sådan gør I:

1. Prøv hver især at tænke på en situation, hvor en person handlede på en måde, som skabte svære eller ubehagelige følelser i dig.
2. Det kunne være en situation, der gjorde dig vred, skuffet eller vakte afsky hos dig.
3. Skriv stikord omkring dine overvejelser, så du kan dele dem med dine kolleger.
4. Hvad skete der? Hvorfor vakte situationen stærke følelser hos dig?
5. Overvej så minimum tre formildende omstændigheder. Kunne borgeren fx have misforstået situationen?
6. Hvad gør det ved din følelse, hvis du tror på nogle formildende omstændigheder?

#### I plenum:

Hvad har I lært? Og hvad har det betydet at reflektere over formildende omstændigheder?

**Brugssituation:** Til jer som kommer ud for hændelser, hvor andre påvirker jeres følelser negativt.

**Tovholdere som driver processen:** Arbejds miljøgruppen.

**Målgruppe som inddrages i arbejdet:** Medarbejdere.

**Forberedelsestid:** 15 min.

**Arbejdstid:** 1 time.

#### Forberedelse



**Download pdf** og del opgaven med deltagerne.



#### Udførelse



**Tovholder introducerer værktøjet.**



Tovholder sikrer sig, at **alle forstår** opgaven.



**Individuelt** laver hver deltager deres opgave.



**I fællesskab** samler I op på det, I har lært i øvelsen og diskuterer, hvad det betyder at reflektere over formildende omstændigheder.

## Arbejdsark til medarbejdere: Byt perspektiv for at forstå andres handlinger



### Situation:



**Beskriv** situationen i overskrifter



**Hvilke** tanker og følelser fulgte efter?



**Prøv** at overveje minimum tre formildende omstændigheder, som kunne begrunde personens handling?  
Fx hun kan have misforstået situationen. Eller et eller andet gør, at det er svært at komme ind på hinanden.



**Hvad** gør det ved din følelse, hvis du tror på nogle formildende omstændigheder?





## Håndtér følelsesmæssige krav på arbejdet

### Handl konstruktivt, når arbejdet vækker stærke eller ubehagelige følelser

#### Formål:

Brug værktøjet som hjælp til at handle konstruktivt, når I oplever stærke eller ubehagelige følelser på arbejdspladsen.

#### Det kan du:

I denne øvelse kan I afprøve, hvordan jeres følelser hænger sammen med tænkning, adfærd og fornemmelser. Disse fire elementer: følelser, fysiske fornemmelser, adfærd og tanker påvirker gensidigt hinanden.

Brug arbejdsarket for at se, hvordan I kan ændre jeres følelser i svære situationer.

#### Øvelsesvejledning:

1. Start hver for sig og udfyld figur A. Det tager ca. 10 minutter.
2. Gå herefter til figur B. Prøv at forholde dig til, hvad der ville være sket, hvis du havde tænkt en helt anden tanke. En tanke, som måske ikke var dømmende eller på anden vis vurderende. Det tager ca. 10 minutter.
3. Sæt denne ikke-dømmende tanke ind i figur B og udfyld herefter de andre felter.

#### Slut af i plenum

Brug de sidste 20 minutter til diskutere, hvad I har lært og erfaret med denne opgave. Hvilke nye indsigter om sammenhængen mellem følelser, tænkning, adfærd og fornemmelser tager I med jer fra i dag? Hvordan kan vi styrke hinanden i at handle konstruktivt, når stærke eller ubehagelige følelser spiller ind i situationen? Hvad gør vi allerede godt? Hvor kan vi blive bedre?

**Brugssituation:** Til jer som vil arbejde med følelser i svære situationer.

**Tovholdere, som driver processen:** Arbejds miljøgruppen.

**Målgruppe, som inddrages i arbejdet:** Medarbejdere.

**Forberedelsestid:** 15 min.

**Arbejdstid:** 45 min.

#### Forberedelse



**Download pdf** og del med deltagerne.



#### Udførelse

**Tovholder** introducerer værktøjet.



Tovholder sikrer sig, at **alle forstår** opgaven.



**Individuelt** udfylder deltagerne arbejdsarket (søg evt. inspiration i det udfyldte eksempel).




**I samler op i fællesskab** på det, I har lært eller gjort jer af erfaringer undervejs.

## Arbejdsark til medarbejdere:


1. Start hver for sig. Og vælg en konkret situation, der har vakt nogle svære følelser hos dig.
2. Sæt ord på **følelsen**. Og udfyld så de andre felter:
3. Hvordan havde du det i situationen? Hvilke **fysiske fornemmelser** stod du tilbage med?
4. Hvilken **adfærd** havde du? Hvad gjorde du, eller hvad havde du lyst til at gøre?
5. Hvad **tænkte** du i situationen? Hvis du ikke kan huske det, så prøv at skrive en tanke ned, som du mener kunne have vakt følelsen.





### Situation:




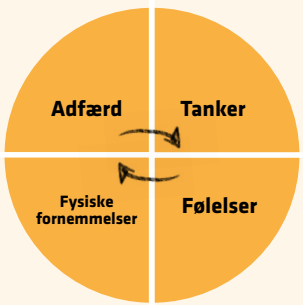
### A. Umiddelbare tanker og følelser















### B. Sammenhæng mellem tanker, følelser, krop og handling

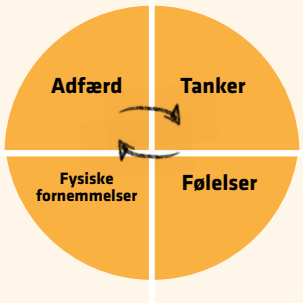
Hvad hvis nu du havde tænkt en helt anden tanke - der måske ikke var dømmende? Sæt den tanke ind i figur B, og udfyld så de andre felter, som du kan forestille dig, de ville være, hvis udgangspunktet var din alternative tanke. Hvilke følelser ville den tanke have vakt? Hvilke fornemmelser ville du kunne mærke i situationen? Hvad ville du være ansøret til at gøre?













Arbejdsark, eksempel:

## Konstruktive handlinger, når arbejdet vækker stærke eller ubehagelige følelser



### Situation:



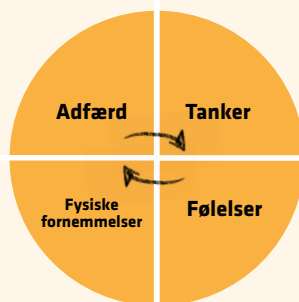
Kollega har ikke givet en vigtig information videre

### A. Umiddelbare tanker og følelser



- Rynker pände
- Slår blikket ned
- Prøver at komme væk fra situationen
- Bebrejder kollega for ikke at bidrage konstruktivt

- Hun har ingen respekt for mig
- Hun gør det kun for at provokere



- Anspændt i skulder, nakke og kæbe

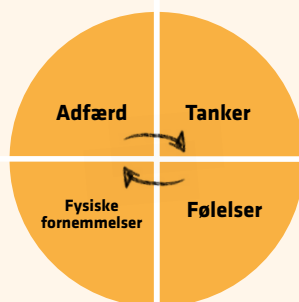
- Vrede
- Frustration
- Irritation

### B. Sammenhæng mellem tanker, følelser, krop og handling



- Taler med kollega om, hvilke informationer der er vigtige for mig
- Og om hvordan vi begge kan blive bedre til at kommunikere

- Hun vidste ikke, det var vigtigt for mit arbejde
- Hun kunne ikke nå det
- Hun kunne ikke få fat i mig



- Mindre anspændt

- Ærgrelse, men forståelse



## Håndtér følelsesmæssige krav på arbejdet

### Bliv bevidst om det, der skaber arbejdsglæde for dig

#### Formål:

Brug værktøjet til at blive mere bevidst om, hvad der skaber arbejdsglæde for dig.

#### Det kan du:

Sæt fokus på arbejdsglæde og tænk på to situationer, hvor du oplevede at blive glad, stolt over eller engageret i dit arbejde. Beskriv følelsen og situationen, hvor du oplevede den.

#### Forslag til fælles erfaringsudveksling:

Øvelsen kan bruges som opvarmning til en fælles snak om jeres samarbejde og relationer med et anerkendende fokus.

Gennemgå øvelsen hver især, og præsentér efterfølgende på skift en af de situationer, I valgte at fokusere på.

Diskuter undervejs og afsluttende, hvad det siger om jeres evner og muligheder som gruppe. Det er tilladt at klappe jer selv på skulderen.

**Brugssituation:** Til dig som er nysgerrig på at finde ud af, hvad der giver dig arbejdsglæde.

**Tovholdere som driver processen:** Arbejds miljøgruppen.

**Målgruppe som inddrages i arbejdet:** Medarbejdere.

**Forberedelsestid:** 5 min.

**Arbejdstid:** 30 min.

#### Forberedelse



**Download pdf og del** med deltagerne



#### Udførelse



**Tovholder** introducerer værktøjet.



Tovholder sikrer sig at **alle forstår** opgaven.



**Individuelt** laver hver deltager opgaven.



**I fællesskab** samler I op på læringer fra det, I har tænkt. (brug evt. forslaget til fælles erfaringsudveksling).




### Situation A - hvor du blev glad, stolt eller engageret på dit arbejde


1. Tænk på en situation, hvor du i særlig grad blev glad, stolt over eller engageret i dit arbejde.


2. Forestil dig situationen og beskriv, hvad det var i situationen, som vakte din følelse.

3. Hvad fortæller følelsen om, hvilke muligheder du ser i din fremtid eller relationer?

4. Hvad fortæller følelsen om, hvad der er vigtigt for dig?


  

### Situation B - hvor du blev glad, stolt eller engageret på dit arbejde

1. Tænk på en situation, hvor du i særlig grad blev glad, stolt over eller engageret i dit arbejde.


2. Forestil dig situationen og beskriv, hvad det var i situationen, som vakte din følelse.

3. Hvad fortæller følelsen om, hvilke muligheder du ser i din fremtid eller relationer?

4. Hvad fortæller følelsen om, hvad der er vigtigt for dig?



# Et godt arbejdsmiljø kommer ikke af sig selv

Derfor har vi udviklet en række nemme værktøjer, som skal støtte jer med at styrke arbejdsmiljøet.

De nemme værktøjer handler om en bred vifte af temaer indenfor arbejdsmiljø. Lige fra håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet til håndtering af arbejdsmiljøet, når I indfører teknologi. I kan derfor finde værktøjer, der passer til de fleste arbejdspladser og situationer.

De nemme værktøjer:

- Er lette at bruge uden at gå på kompromis med fagligheden.
- Fungerer uden eller med meget få hjælpemidler til at udføre øvelserne.
- Understøtter at der handles på arbejdsmiljøet – og viser vej til næste skridt I kan tage i processen.
- Flere af værktøjerne har desuden korte og overskuelige introduktionsvideoer, som gennemgår processen i værktøjet, så I kan gå i gang med det samme.

Se alle de nemme værktøjer på [www.godtarbejdsmiljo.dk/start-her](http://www.godtarbejdsmiljo.dk/start-her)

## 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.

Læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på [godtarbejdsmiljo.dk](http://godtarbejdsmiljo.dk)



Branche  
Fællesskab  
Arbejdsmiljø  
Velfærd og Offentlig administration