

# Høje følelsesmæssige krav

Mennesker, der arbejder med mennesker, kan opleve høje følelsesmæssige krav. Det gælder også medarbejdere på uddannelsesinstitutioner.

Høje følelsesmæssige krav handler om at rumme og sætte sig ind i andre menneskers følelser og tænkning, samtidig med at man tilpasser sin egen adfærd til andres behov. Det betyder, at man skal kunne håndtere og nogle gange skjule sine egne følelser og tanker.

I arbejdet med andre mennesker er følelsesmæssige krav ofte tæt forbundet med det, der gør arbejdet meningsfuldt; at hjælpe mennesker videre på vej i deres liv. Men forskning viser også, at høje følelsesmæssige krav øger risikoen for bl.a. depression, udbrændthed og sygefravær. Forebyggelse handler derfor om at begrænse de følelsesmæssige krav, den enkelte udsættes for, samt sikre, at medarbejderne har rammerne og ressourcerne til at håndtere kravene. Det handler både om planlægning, kompetencer, ressourcer og støtte fra ledelse og kolleger.

Hvis afdækningen af professionel kapital tyder på, at mange oplever høje følelsesmæssige krav i arbejdet, må I undersøge det nærmere. Er nogle medarbejdere uhensigtsmæssigt belastet, føler medarbejderne sig klædt på og støttet til at håndtere kravene? Oplever de fx, at de har de nødvendige kompetencer, har de adgang til sparring, supervision eller feedback? Og er der i øvrigt en kultur på skolen, hvor medarbejderne kan gå til ledelse eller kolleger og udveksle erfaringer og søge støtte?

## Forebyggelse

Afdækningen af professionel kapital viser, om der er en belastning i form af høje følelsesmæssige krav. Undersøgelsen giver ikke svar på, hvad det handler om. Det kan fx være, at en lærer skal rumme og vejlede elever, der har det psykisk svært.

Eller det kan være utilfredse og vrede elever, kursister eller forældre. Eller det kan være en lærer, som har flere elever, der er udsatte.

Skolen må altså undersøge nærmere, hvad problemerne går ud på. Det kan ske ved at tage emnet op i fællesskab eller i mindre grupper, hvor medarbejderne kan drøfte og udveksle erfaringer om, hvordan de og skolen kan håndtere kravene. Man kan fx prøve at forebygge og minimere belastningen ved at understøtte et godt og inkluderende fællesskab blandt eleverne fra skolestart. Eller man kan forebygge en skæv eller uhensigtsmæssig belastning gennem planlægning, fx ved fordeling af klasser og fag. Og måske er der brug for en særlig opmærksomhed på nye eller unge medarbejdere.

I kan i fællesskab afdække, om der er brug for særlige kompetencer, der kan styrke medarbejderne i at håndtere de følelsesmæssige krav. Derudover er det vigtigt, at medarbejderne kan få adgang til støtte – det gælder både fra kolleger og ledelse. Det kan fx være tilbud om supervision, sparring og feedback. Det kan også handle om at have klare procedurer for, hvordan arbejdspladsen reagerer, hvis elever/kursister har en bekymrende eller problematisk adfærd, eller hvordan arbejdspladsen møder forældre, der er frustrerede eller kritiske. Det er også centralt at se på planlægningen af arbejdet, så belastningen bredes ud og ikke ligger på få medarbejdere, dvs. sikre en realistisk skemaplanlægning, der tager højde for de mindre synlige opgaver, som høje følelsesmæssige krav i arbejdet kan medføre.

Nyere forskning viser, at kombinationen af høje følelsesmæssige krav og stort arbejdspress forstærker belastningen af hver af de to faktorer, når man ser på risiko for at udvikle depressive symptomer. Da begge faktorer er til stede på mange undervisningsinstitutioner, er det vigtigt at være særligt opmærksom på denne kombinationseffekt.

## Sagt om høje følelsesmæssige krav

### Elever med angst

"Jeg stod pludselig med en elev, der fik et angstanfald og anede ikke hvad jeg skulle gøre."

### Redskaber til at håndtere racisme

"Jeg mangler redskaber til at håndtere, når mine elever ytrer sig racistisk om hinanden i timerne."

### For mange relationer

"Det kræver relationsarbejde at åbne mine elevers ører og øjne, men jeg har 200 relationer at holde styr på."

### Elever med forskellige behov

"Det er svært at nå alle elever. Det er en meget bred gruppe med forskellige behov."

### Rotation mellem klasserne

"Jeg synes man skal overveje mere rotation mellem hvem der underviser hvilke typer af klasser. Nogle hold tager meget mere energi end andre, men den afsatte tid er den samme."

Citater fra afdækning af professionel kapital.

## ■ Spørgsmål i afdækningen

Tallene nedenfor refererer til gennemsnit for danske lønmodtagere fra landsdækkende repræsentative undersøgelser.

	Altid	Oft	Sommetider	Sjældent	Aldrig/næsten aldrig	I alt	Point
Hvor ofte skal du tage stilling til elevers/kursisters problemer i dit arbejde?	13,7%	18,6%	26,8%	25,8%	15,0%	99,9	<b>41,7</b>
Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssigt krævende situationer?	3,4%	13,6%	28,5%	32,3%	22,2%	100	<b>35,9</b>

## Refleksionsspørgsmål

Når I afdækker, hvorvidt der er problemer relateret til høje følelsesmæssige krav, kan det være relevant også at se på svarene på de spørgsmål i undersøgelsen, der handler om hvor ofte effekten af undervisningen påvirkes af hhv. støj og uro i timerne, manglende motivation og lyst til at lære samt elever/kursister med sociale eller psykiske problemer. Disse spørgsmål kan give indikationer på nogle af de udfordringer, der kan relatere sig til høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Det kan ligeledes være relevant for forebyggelsen af høje følelsesmæssige krav i arbejdet at se på spørgsmål vedrørende tidspres samt vedrørende tydelig planlægning af arbejdet.

### ■ 1

Udveksler I erfaringer om, hvordan man som medarbejder kan håndtere følelsesmæssige krav?

### ■ 2

Tager I højde for belastning fra høje følelsesmæssige krav, når I planlægger arbejdet?

### ■ 3

Hvordan hænger elevernes/kursisternes trivsel sammen med løsningen af kerneopgaven? Hvor langt går vores rolle og ansvar? Og er vi klædt på til opgaven?

### ■ 4

Er der en systematisk mulighed for at bearbejde høje følelsesmæssige krav i arbejdet fx gennem supervision eller systematiske samtaler på personalemøder?