



Kriminalforsorgen  
Strandgade 100  
1401 København K

**Arbejdstilsynet**  
Tilsynscenter Øst  
Landskronagade 33  
2100 København Ø

T 70 12 12 88  
at@at.dk  
www.at.dk

CVR 21481815

31. maj 2018

## Vejledning

Arbejdstilsynet var på tilsynsbesøg den 28. maj 2018 hos Udrejsecenter Sjælsmark, Sjælsmarkvej 10, 2970 Hørsholm. Vi talte med enhedschef Niels Etlard Johannesen, fungerende institutionsleder Christian Høygård og arbejdsmiljørepræsentant Henriette Nguyen.

En vejledning er ikke en afgørelse, men alene information om arbejdsmiljøreglerne eller anbefalinger til, hvordan et bestemt arbejdsmiljøproblem kan forbedres.

Som vi oplyste på besøget, vil vi gerne vejlede jer om følgende arbejdsmiljøforhold:

### **Vejledning om forebygge høje følelsesmæssige krav i arbejdet.**

Arbejdstilsynet kan vejlede generelt om metoder til at forebygge problemer med høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Områder, som kan være centrale med henblik på varige løsninger, er nævnt nedenfor. Det kan være hensigtsmæssigt, at I selv finder frem til konkrete og specifikke løsninger til at forebygge problemerne med høje følelsesmæssige krav i arbejdet, og at I inddrager de ansatte i dette arbejde.

Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker handler om, at arbejdet indebærer kontakt med eksterne personer, herunder klienter, patienter og borgere, hvor kontakten stiller høje krav til de ansattes indlevelsessevne, evne til at rumme menneskers følelser, evne til at håndtere eller skjule egne følelser, evne til at tilpasse kommunikation og adfærd til de mennesker, man arbejder med eller tilsvarende høje krav.

Kontakten med disse mennesker kan blive en stor psykisk belastning for de ansatte, hvis de fx ikke oplever, at de har tilstrækkelige faglige forudsætninger, indflydelse eller mulighed for at få hjælp og støtte i arbejdet, når de har behov for det, herunder mulighed for at bearbejde belastende oplevelser i arbejdet. Det vil være op til en konkret vurdering, hvilke forebyggelsestiltag, der er egnede på den enkelte arbejdsplads, men generelt vil forebyggelsestiltag, der sigter på at forebygge de høje følelsesmæssige krav, have større virkning end tiltag, hvis formål er at håndtere kravene. Den mest virkningsfulde forebyggelse handler om at forebygge belastningen i kontakten, fordi selve kontakten er et

## Sag

20170039058/7  
Ansvarlig:  
Lotte Munksby

CVR 53383211  
P 1019975262

Side 1/3

grundvilkår. Herefter handler forebyggelse om at håndtere den del af belastningen i kontakten, der ikke kan undgås. Det kan fx gøres ved at skabe mulighed for, at de ansatte kan tale om de svære situationer i arbejdet, eller ved at give dem de bedste faglige eller kommunikative forudsætninger for at håndtere den del af arbejdet, som indbefatter høje følelsesmæssige krav. Forebyggelsen vil være højere jo mere systematisk, struktureret og effektiv forberedelse og bearbejdningen af kontakten og kommunikationen er. Mere konkret kan I fx arbejde med følgende tiltag for at forebygge høje følelsesmæssige krav i arbejdet:

- Systematisk ramme for bearbejdning af udfordringer og dilemmaer i arbejdet – ikke mindst for vikarer, nyansatte og nyuddannede.
- Organisering af kollegial og ledelsesmæssig sparring – eventuel etablering systematisk og regelmæssig intern eller ekstern supervision, hvor der er afsat tid og reel mulighed for at deltage.
- Uddannelse/undervisning i fx konflikthåndtering, konfliktnedtrappende kommunikation, den svære samtale og håndtering af mennesker med psykiske problemstillinger.
- Sikre fælles kommunikativ tilgang i arbejdet.
- Sikre løbende dialog mellem ledelse og ansatte om, hvornår arbejdet er gjort godt nok og herunder eventuelt ledelsesmæssig støtte til afgrænsning af arbejdet.
- Sikre løbende feed-back, sparring og anerkendelse fra ledelse og kolleger.
- Udarbejde skriftlige handleplaner for, hvordan svære problematikker i arbejdet kan håndteres.
- Sikre løbende kompetenceudvikling således at de ansatte er klædt på til at håndtere eventuelle nye adfærdstyper som følge af ændringer målgruppens sammensætning.
- Sørge for at arbejdet er tilrettelagt, så der tages hensyn til belastningen ved vanskelige borgere.
- Sikre adgang til ledelsesmæssig støtte, herunder fx mulighed for ledelsesdeltagelse ved vanskelige samtaler med samarbejdspartnere eller pårørende.
- Sikre tydelig forventningsafstemning med pårørende og andre relevante aktører, herunder udmelding om kvalitets- og serviceniveau samt retningslinjer for kontakt og informationsniveau.

I kan læse mere om at forebygge problemer med høje følelsesmæssige krav i arbejdet i At-publikationen om arbejdsbetinget stress.

Se [www.at.dk/arbejdsbetinget-stress](http://www.at.dk/arbejdsbetinget-stress) - se særligt under overskriften [Arbejde med mennesker i kapitlet Risikofaktorer for arbejdsbetinget stress](#).

I kan læse mere om, hvordan I kan arbejde med at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø i virksomheden i pjecen "Et godt psykisk arbejdsmiljø - hver dag".

Se [www.at.dk/psykisk-hver-dag](http://www.at.dk/psykisk-hver-dag).

Vi opfordrer jer til at orientere arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter, der er berørt af vejledningen, om den.

### **Følg jeres sag digitalt**

Få overblik over denne sag og eventuelle andre sager med Arbejdstilsynet på [OnlineAt](#).

**Ring, hvis I har spørgsmål**

Side 3/3

I er velkomne til at ringe til Arbejdstilsynet på 70 12 12 88, hvis I har spørgsmål til vejledningen.

Venlig hilsen

Lotte Munksby  
Tilsynsførende