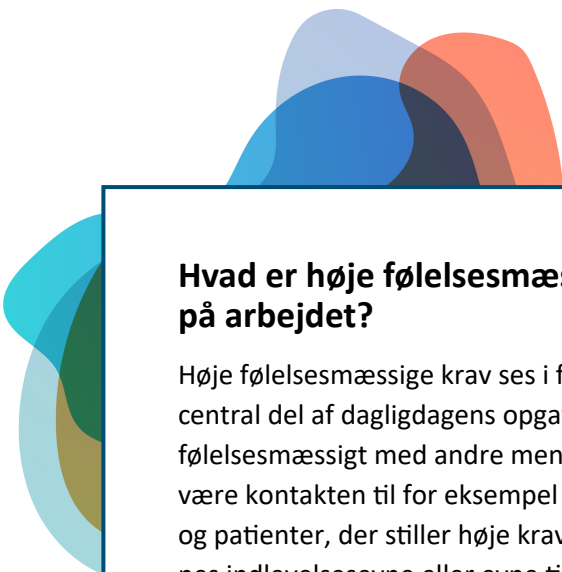




Har du medarbejdere som oplever
HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV
i arbejdet?



Hvad er høje følelsesmæssige krav på arbejdet?

Høje følelsesmæssige krav ses i fag, hvor det er en central del af dagligdagens opgaver at engagere sig følelsesmæssigt med andre mennesker. Det kan være kontakten til for eksempel klienter, kunder og patienter, der stiller høje krav til medarbejderens indlevelsesevne eller evne til at kunne rumme andre menneskers følelser og håndtere og skjule sine egne følelser – så det handler om opgaver der kræver at ansatte må vise empati og engagere sig følelsesmæssigt i andre mennesker som en del af deres arbejde.

*Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø
22-01-2026*

Nyt værktøj
**SÅDAN STYRKER I INDSATSEN
MOD HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV**



Høje følelsesmæssige krav i arbejdet

Følelsesmæssige krav er en naturlig del af arbejdet i Sundhed og Omsorg, hvor relationer til borgere, pårørende og kolleger er centrale. Arbejdet kræver, at medarbejdere kan rumme både egne og andres følelser og samtidig bevare faglighed, empati og ro – også i pressede situationer. Relationerne er samtidig en vigtig kilde til mening og arbejdsglæde, og derfor er det hverken muligt eller ønskeligt at fjerne de følelsesmæssige krav.

I Sundhed og Omsorg ønsker vi at arbejde målrettet med håndteringen af disse krav. Målet er at skabe et fælles sprog og en fælles forståelse for de følelsesmæssige krav i vores forskellige roller. Samtidig skal vi styrke vores evne til at håndtere dem hensigtsmæssigt i hverdagen og sikre, at alle ved, hvor og hvordan de kan få støtte, hvis belastningen bliver for stor.

Hvis følelsesmæssige krav over tid bliver for høje, kan det føre til stress, udmattelse, psykiske lidelser, depression og øget sygefravær. Derfor er det afgørende, at arbejdet organiseres, så krav og ressourcer er i balance.

Ledelsen spiller en central rolle i dette arbejde. Det indebærer at anerkende følelsesmæssigt arbejde som en reel belastning, skabe et trygt arbejdsmiljø med plads til åben dialog og sikre klare rammer og prioriteringer. Derudover er det vigtigt at tilbyde løbende støtte og sparring, fx gennem supervision, samt at styrke medarbejdernes kompetencer i at håndtere svære situationer.

Samtidig er det et fælles ansvar, både ledelsesmæssigt og kollegialt, at være opmærksom på belastningerne og bidrage til en kultur, hvor det er legitimt at tale om det, der er svært. Når medarbejdere føler sig støttet og rustet til opgaven, styrkes både trivsel, kvalitet og bæredygtighed i arbejdet.

Hvordan kan du som leder forhindre at medarbejderne bliver syge af følelsesmæssige krav?

Det er lederens opgave både at organisere arbejdet klogt, skabe en tryk kultur og sikre, at medarbejderne ikke står alene med de følelsesmæssige krav. Dette kan gøres ved, at:

1. Skab et fælles sprog i teamet

Tag løbende dialoger om, hvad følelsesmæssige krav er i jeres konkrete arbejde. Brug fx personalemøder til at drøfte:

- Hvilke situationer opleves som mest belastende?
- Hvad gør vi allerede, som virker?

Det gør det lettere at tale om belastninger, før de vokser sig store.

2. Prioritér og tilpas opgaver

Vær opmærksom på fordelingen af følelsesmæssigt krævende opgaver:

- Undgå at de samme medarbejdere altid får de tungeste opgaver
- Sørg for variation i opgaverne, hvor det er muligt
- Skab luft i planlægningen til pauser efter svære situationer

3. Indfør faste rum for refleksion

Gør det til en fast praksis at tale om det svære:

- Kort debrief efter belastende episoder
- Faste refleksionsrum eller supervision
- Makkerordninger, hvor man kan vende oplevelser

4. Vær synlig og tilgængelig

Som leder gør det en stor forskel, at du:

- Aktivt spørger ind til trivsel – ikke kun drift
- Reagerer tidligt på tegn på belastning
- Er tydelig om, at det er legitimt at sige fra

Bygge at dine medarbejderes krav?

5. Klæd medarbejderne på

Sørg for, at medarbejderne har redskaber til at håndtere svære situationer:

- Kurser i konflikthåndtering og kommunikation
- Træning i grænsesætning og følelsesregulering
- Deling af gode praksisser i teamet

6. Skab psykologisk tryghed

Arbejd aktivt med kulturen:

- Anerkend at følelsesmæssige reaktioner er normale
- Undgå en "vi skal kunne klare alt"-kultur
- Gå selv forrest ved at være åben og menneskelig

7. Gør støtteveje tydelige

Sørg for, at alle ved:

- Hvornår og hvordan de kan få hjælp
- Hvilke tilbud der findes (fx supervision, HR, arbejdsmiljørepræsentant)
- At det er ok at bruge dem

8. Følg op – ikke kun én gang

Det virker først rigtigt, når det er kontinuerligt:

- Tag trivsel op som fast punkt
- Følg op på aftaler og initiativer
- Justér løbende efter behov

Opsummerende kan det siges, at det er lederens opgave, er at tilrettelægge arbejdet hensigtsmæssigt, understøtte en tryk og åben kultur og sikre, at medarbejderne får den nødvendige støtte i mødet med de følelsesmæssige krav.

Hvad kan du gøre som leder, hvis du bliver følelsesmæssigt overvældet?

Det er vigtigt, at lederen både handler hurtigt og menneskeligt, men også struktureret. Når en medarbejder er blevet overvældet, handler det både om akut støtte og forebyggelse af gentagelser. Dette kan gøres ved, at:

1. Tag en hurtig og omsorgsfuld samtale

Tag fat i medarbejderen så tidligt som muligt:

- Skab en rolig ramme og vis oprigtig interesse
 - Lyt uden at vurdere eller "fikse" med det samme
 - Anerkend, at reaktionen er forståelig
- Målet er, at medarbejderen ikke står alene med oplevelsen.

2. Aflast her og nu

Vurder om der er behov for akut justering:

- Fjern eller reducer følelsesmæssigt krævende opgaver midlertidigt
- Giv mulighed for en pause eller at gå tidligere hjem
- Sørg for, at medarbejderen ikke sendes direkte tilbage i en lign. situation

3. Hjælp med at "få lukket" oplevelsen

Efter en belastende episode kan det fylde meget mentalt:

- Lav en kort debrief: Hvad skete der? Hvad påvirkede dig mest?
- Hjælp med at skille det faglige fra det personlige
- Vær med til at skabe mening i oplevelsen

4. Involver relevante støttemuligheder

Afhængigt af situationen:

- Tilbyd supervision eller sparring
- Inddrag arbejdsmiljørepræsentant eller HR ved behov
- Peg på eventuelle interne eller eksterne tilbud (fx rådgivning) Det skal være nemt at få hjælp – ikke noget medarbejderen selv skal kæmpe for.

Hvis en medarbejder faldet?

5. Lav en konkret plan sammen

Når situationen er faldet lidt til ro:

- Hvad har medarbejderen brug for den næste tid?
- Skal der justeres i opgaver, tempo eller ansvar?
- Hvilke tegn skal I være opmærksomme på fremadrettet?

6. Følg op aktivt

Det er afgørende, at det ikke bliver en engangsindsats:

- Aftal en opfølgende samtale (*fx efter få dage/uger*)
- Vis, at du fortsat har fokus på trivsel
- Justér planen, hvis der stadig er belastning

7. Kig på rammerne – ikke kun personen

Undgå at gøre det til et individuelt problem:

- Var der noget i organiseringen, der bidrog til belastningen?
- Er der mønstre i teamet, hvor flere bliver pressede?
- Er der behov for ændringer i arbejdsgange eller prioriteringer?

8. Beskyt mod skyld og skam

Mange medarbejdere kan føle, at de “burde kunne klare det”:

- Vær tydelig om, at reaktionen er legitim
- Undgå at tale om det som svaghed
- Understøt en kultur, hvor man må sige fra i tide

Opsummerende kan det siges, at en god håndtering kræver både nærvær i situationen og blik for de strukturer, der har skabt belastningen. Det handler ikke kun om at “hjælpe medarbejderen videre”, men også om at sikre, at det ikke sker igen.

Værktøjer til forebyggelse og håndtering af høje følelsesmæssige krav i arbejder med mennesker



Podcast

FØLELSER PÅ JOB – EN PODCAST MED MERE



Værktøjer og vejledning

EN MATERIALESERIE MED FOKUS PÅ AT SKABE DIALOG OM FØLELSER PÅ JOBBET



Artikel

4 GODE RÅD OM AT FOREBYGGE HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV



Webinar

WEBINAR OM HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET



Arbejdstilsynet

FOREBYG PROBLEMER MED HØJE FØLELSERMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET MED MENNESKER

Norddjurs Kommune

VORES NORDDJURS – ORGANISATIONS– OG LEDELSESKODEKS