



Ledelse i et emosjonelt krevende yrke

Tonja Løve, psykolog og spesialist i arbeids- og organisasjonspsykologi

Sammen skaper vi fremtiden

MANGFOLD - RAUSHET - BÆREKRAFT

Agenda



Lederrollen



Emosjonelle krav i arbeidet



Sosial støtte



Håndtering / Tiltak

Emosjonelle krav

Emosjonelle krav handler om de følelsesmessige kravene som stilles til arbeidstaker i møte med andre.

Det kan være at man må justere eller undertrykke egne følelser eller håndtere andre menneskers sorger og gleder.

- ▶ Høye emosjonelle krav er en risikofaktor for å utvikle psykiske helseplager og for et høyere sykefravær.

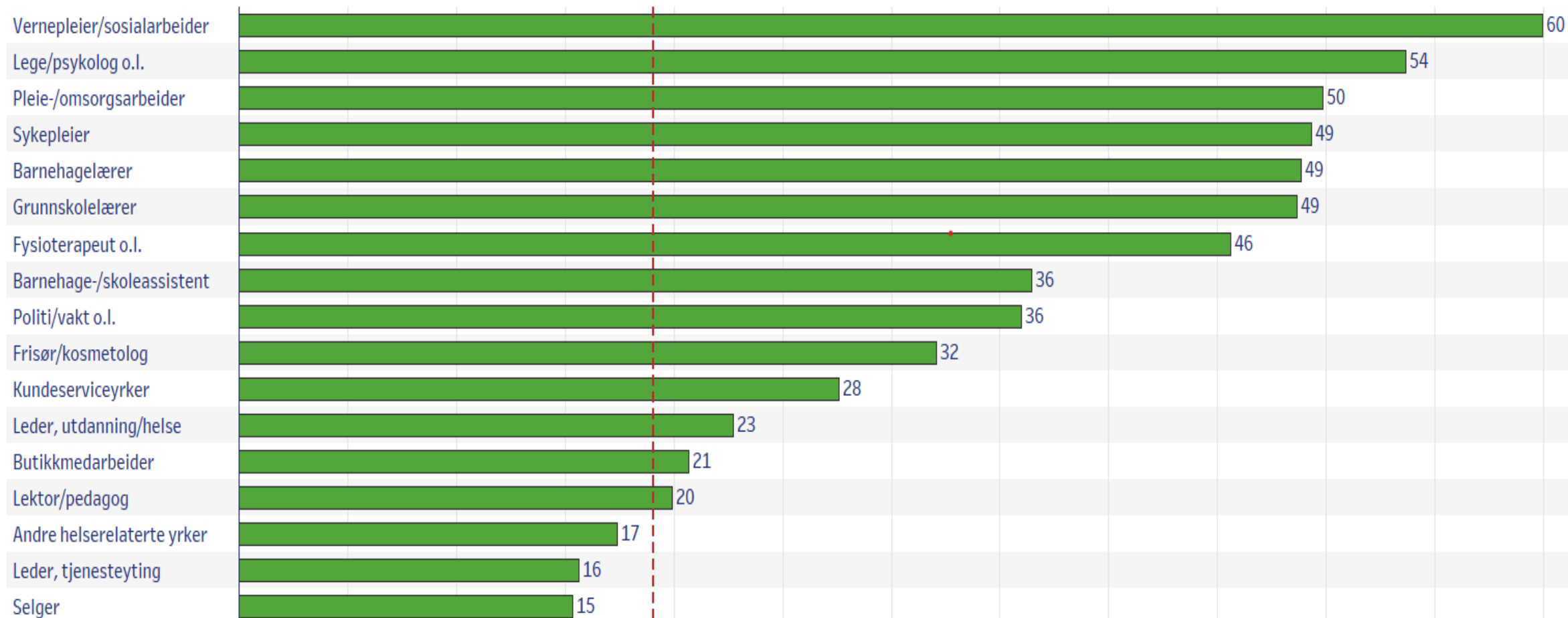


5 dimensjoner ved relasjonelt arbeid

1. Vise og uttrykke positive følelser (glede, engasjement, interesse)
2. Håndtere negative følelser (barn eller foreldre som er sint eller lei seg)
3. Være oppmerksom og kunne vurdere andres følelser (når eskalerer følelser og går over i noe mer voldsomt?)
4. Kontroll over en emosjonelt krevende situasjon (utagering / vold hvor man må bevare roen)
5. Ubalanse mellom de følelsene man føler og de følelsene man må uttrykke = emosjonell dissonans (opptre rolig)

Andel som opplever emosjonelle krav i arbeidet i ulike yrkesgrupper

Yrkesgrupper



En bra dag på jobb -

- ▶ En bra dag på jobb - Verktøy for arbeidsmiljø i barnehage (enbradagpajobb.no)
- ▶ En bra dag på jobb - Verktøy for dere i undervisningssektoren grunnskole (enbradagpajobb.no)
- ▶ Stami.no

Refleksjonsoppgave

Noen samhandlingssituasjoner er så krevende at de vekker ulike følelser i oss...

1. Hvilke krevende samhandlings-situasjoner opplever dere?
2. Hva gjør dette med deg og arbeidsmiljøet?

Gå sammen i små grupper (3-4 pers.)

Drøft



Normale følelser når strikken tøyes

Frustrasjon og sinne

Emosjonell dissonans

Urettferdig behandlet

Stress

Kroppslige reaksjoner

Mistrivsel

Skyld, skam og dårlig samvittighet

Håndtering av høye emosjonelle krav

Formelle jobbressurser

► Organisatoriske ressurser:

Emosjonelle krav - inngå som en naturlig del av det systematiske forebyggende HMS-arbeidet

Formål: kartlegge og vurdere relevante situasjoner, skape møteplasser hvor håndtering av emosjonelle krav er tema, sørge for tilstrekkelig og relevant faglig opplæring

Ansvar: leder (men i samarbeid med «de som har skoen på»)

Uformelle jobbressurser

► Kollektive ressurser:

Sosial støtte - hvordan hjelpe/støtte hverandre i krevende situasjoner?

Formål: bidra til mestring og samhold

Ansvar: alle ansatte

► Personlige ressurser:

Personlige strategier for stressmestring, bygge motstandskraft, jakte på gode erfaringer

Formål: selvivaretakelse

Ansvar: hver enkelt ansatt

Kollektive ressurser



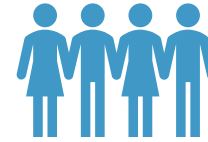
Sosial støtte



Å søke mot andre mennesker -
en naturlig stressreaksjon



De som aktivt søker mot andre
mennesker for å gi eller få
sosial støtte, har mindre
sannsynlighet for å bli syke av
stressende opplevelser



Sosial støtte kan skape en
buffer mot skadelig stress



Sosial støtte er en del av vårt
«psykiske immunforsvar»

Sosial støtte

Personlige ressurser

- Se på kroppens stressreaksjon som en beredskap som gjør deg i stand til å prestere bedre enn ellers (“ikke stress over stresset”)
 Klarer du dette vil stressreaksjonen likne mer på mot og positiv aktivering, og dermed ikke oppleves så farlig
- **Mestringstro** gir grunnlag for læring og personlig utvikling
 God håndtering av situasjoner gir positive erfaringer som igjen gir forventning om mestring når du opplever noe lignende igjen

Råd for selvivaretakelse

► Hva funker for deg?

Bruk det som har hjulpet deg til å håndtere stress og krevende situasjoner tidligere i livet

Sosialt samvær med venner/familie? Ro og fred? Pustepauser/tur i naturen? Hard trening? Søvn? Snakke med en klok venn? Oppfølging hos en profesjonell?

► Skille jobb og privat

Gjør annet enn jobb når du kommer hjem

Lag overgangsritualer:

Ta av uniform: «skifter ham»

Dør: gå ut til det andre livet

Sorter problemløsning fra grubling - ikke bruk krefter på ting du ikke kan gjøre noe med

Organisatoriske ressurser

Hvordan er arbeidet organisert?

- Systematisk HMS-arbeid: har dere kartlagt og risikovurdert de krevende samhandlingssituasjonene?
 - oversikt over aktuelle situasjoner; når og hvorfor? ser dere et mønster?
 - har dere laget en tiltaksplan for håndtering?

Organisatoriske ressurser

➤ Er det andre muligheter?

- ❖ Klart mål for arbeidet - vet alle «hvor dere skal»?
- ❖ Behov for klarere felles prosedyrer og retningslinjer? Setter alle en lik grense?
- ❖ Roteringsordning = hyppigere pauser? HUSK: emosjonelle belastninger krever restitusjon
- ❖ Behov for mer tid/et roligere tempo; redusere arbeidsoppgaver - prioritere annerledes
- ❖ Bemanning - tilstrekkelig/rett kompetanse?
- ❖ Kan krevende barn skjermes /aktiveres så adferden endres?

SINTEF-rapport om relasjonelle og emosjonelle krav i arbeidet

SINTEF's ni råd:

1. Øk anerkjennelsen.
2. Øk bevisstheten om bredden av emosjonelle krav.
3. Øk kunnskapsnivået om relasjonelle og emosjonelle krav og håndtering.
4. Mer systematisk kartlegging og håndtering.
5. Styrk lederstøtten.
6. Bruk møtepunkter i hverdagen.
7. Gi rom og mulighet for kollegastøtte.
8. Bedre balanse mellom jobb og fritid.
9. Bedre sammenheng mellom krav og ressurser.

Oppsummering:

Hvordan lede i en krevende arbeidshverdag?

- ▶ Kartlegging og risikovurdering - utarbeide en tiltaksplan for håndtering
- ▶ Støtte fra kollegaer - arenaer for å dele erfaringer (kollega-veiledning?)
- ▶ Støtte fra leder - tydelige mål, forventningsavklaring, være tilgjengelig når det trengs, hjelp til prioritering, mm.
- ▶ Lojalitet til beslutninger - kommunisere tydelig hva retningslinjene er
- ▶ Akseptere ulikheter - være åpen og raus, oppmerksom på individuell sårbarhet
- ▶ Organisering av arbeidshverdagen - avlaste og hjelpe hverandre, hyppige «pustepauser», system for debriefing og erfaringsdeling, god opplæring
- ▶ Gjenkjenne stress hos seg selv og andre - håndtere stress konstruktivt og ivareta seg selv på best mulig måte