



Workshop om trygt læringsrum: Sådan håndteres høje følelsesmæssige krav og forråelse forebygges

Ved chefpsykolog og ejer af Wellbeing Institute

Michael Danielsen

FIO Konference Konventum 2023

PAS PÅ DIG SELV
PAS PÅ HINANDEN

Det vi skal i dag...

1. Psykologisk tryghed i arbejdet – hvad er det?
2. Refleksion over regulering af de (høje?) følelsesmæssige krav i arbejdet
3. Betydningen af (dine) grænser og mødet med afmagt
4. Hvor skabes der mening i galskaben? (**Refleksions-rum**)
5. Hvordan styrker vi fællesskabet ('**Kulturen**') vi med-skaber sammen?
6. Hvordan gør du det i praksis (**Grundlæggende Udtryk og Mantraer**)?
7. (Måske) De menneskelige grundfølelsers funktion og som dit/Jeres redskab
8. Hvad skal der ske nu?

Definition på forråelse

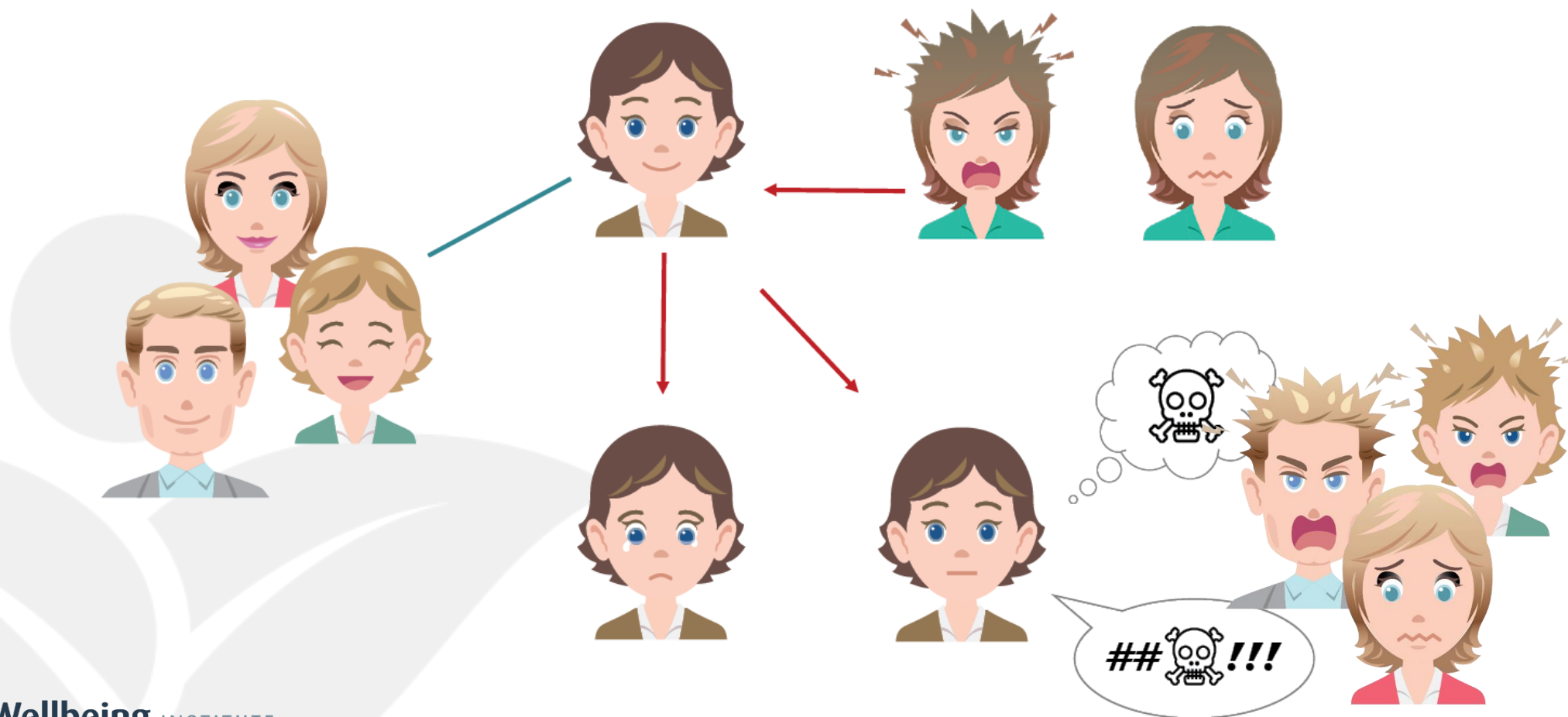
Forråelse er når en gruppe af professionelle **uimodsagt/ukorrigeret** konsekvent taler om (udfører talehandlinger om/på) mennesker, de har påtaget sig en professionel arbejdsopgave i forhold til med distance til menneskenes indre oplevelser (følelser, tanker og intentioner)

Eller mere mundret:

Forråelse er når
professionelle konsekvent
taler om mennesker med
distance til følelser, tanker
og intentioner

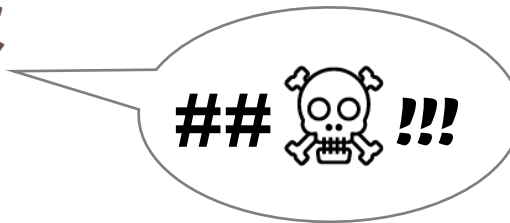
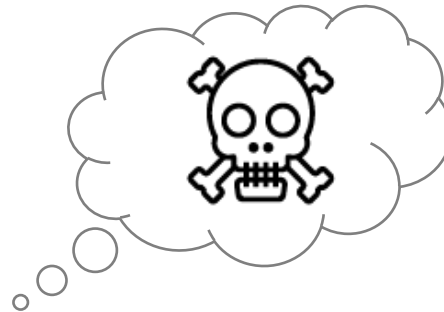
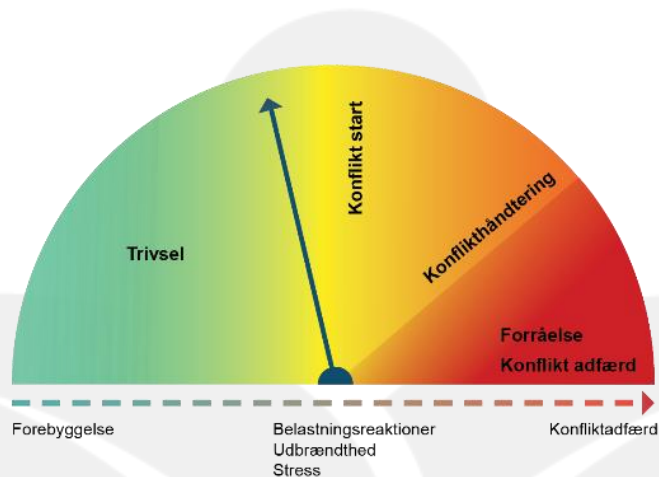
Hvad er følelsesmæssig overbelastning/forråelse:

En gennemgang



Regulering af høje følelsesmæssige krav i arbejdet

Hvad påvirkes I af og hvordan håndterer I det?



Tovholder:
Chefpsykolog Michael Danielsen

md@wellbeinginstitute.dk

Livsverdner



Høje krav: At blive rørt, ramt og rystet

Rørt: Empatisk forbindelse
- kvalificerer min handling/intervention

Ramt: Empatisk belastning
- påvirker mig/'sitter' på mig
- handling ikke umiddelbar tilgængelig/synlig
'Markante' medlemmer (forældre)???

Rystet: Empatisk overbelastning
- obstruerer/saboterer handling



Rørt, ramt og rystet

Hvad kan du blive 'ramt' af?

- Er der nogle temaer/udfordringer, der går igen?
- Hvordan plejer du at 'børste dem af dig'?
- Hvordan kan du bruge dit fagfællesskab (endnu) mere?



Hvis jeg siger:

*"Jeg tror du allerede ved
hvad du skal gøre bedre..."*

Er det så for provokerende?



Hvad er Psykologisk Tryghed i arbejdet

4+4 råd til psykologisk tryghed

Ledelsesadfærd der fremmer psykologisk tryghed:

Vis sårbarhed og gør fejl til læring

Vær nysgerrig og ydmyg

Stil spørgsmål og dyrk dialogen

Vær transparent

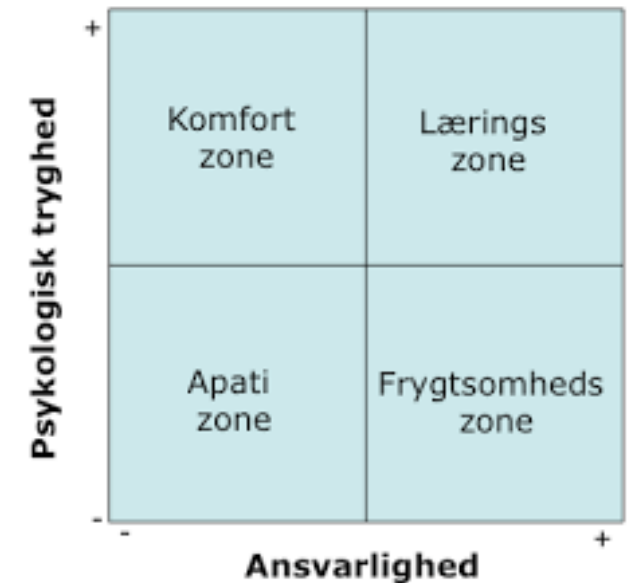
Organisatoriske greb der fremmer psykologisk tryghed:

Træn feedback

Brug involveringsstrategier

Afprøv møde-designs

Find et fælles sprog



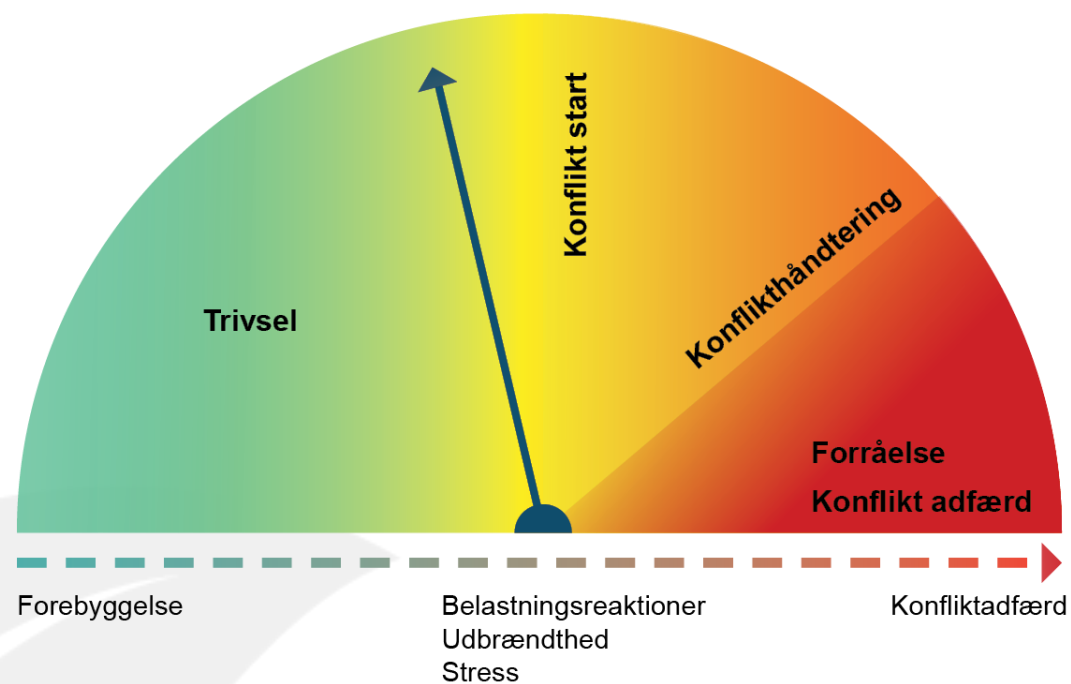
<https://handlingsledelse.dk/8-raad-til-at-fremme-psykologisk-tryghed-hos-medarbejdere-og-teams>

<https://www.rigshospitalet.dk/afdelinger-og-klinikker/administrationen/forbedringsafdelingen/Documents/psykologisk-tryghed-guide-0320-web.pdf>

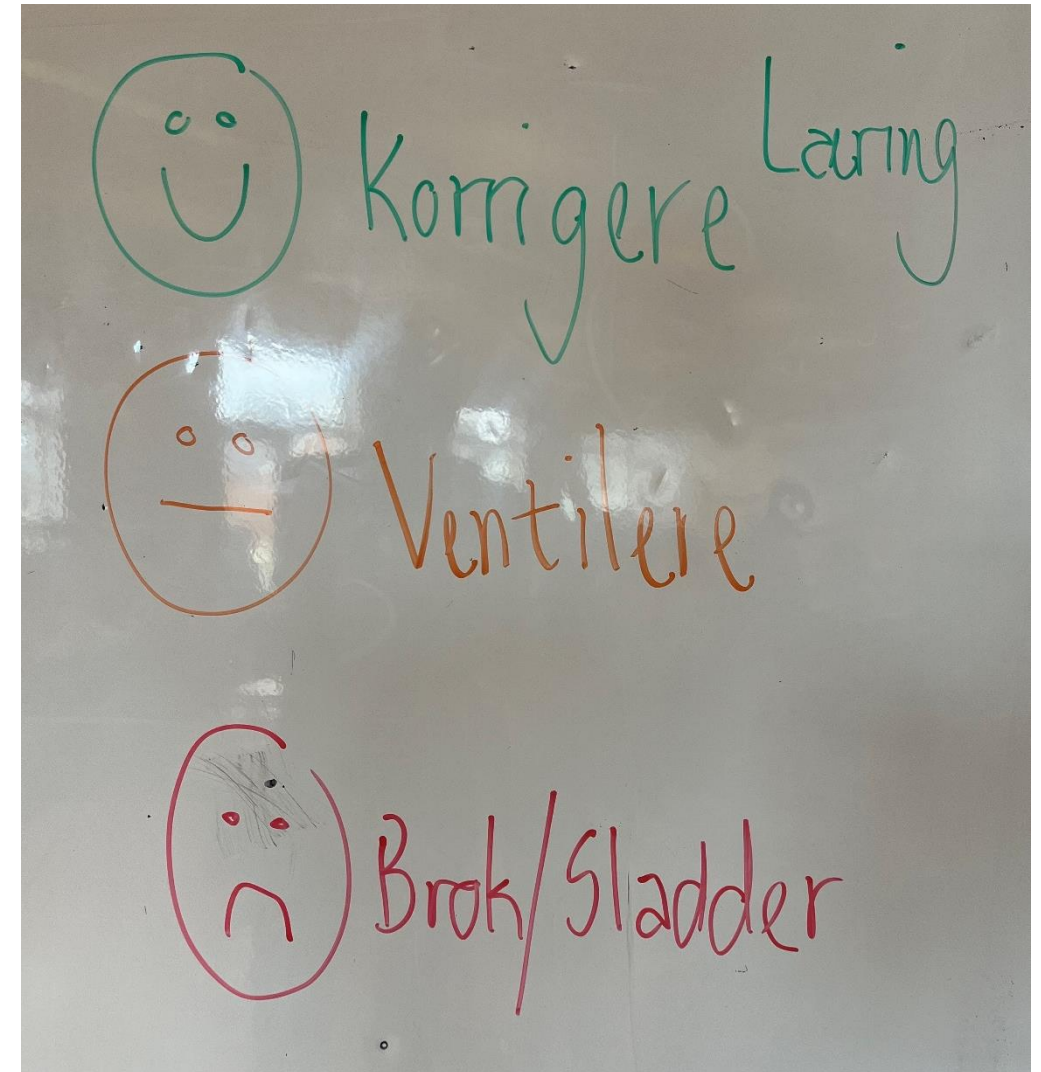
https://www.ted.com/speakers/amy_edmondson

Jeres psykologiske tryghed

- I teamet på en skala fra 0-100?



Kommunikation



Opgave 1:

Vis sårbarhed og gør fejl til læring
Vær nysgerrig og ydmyg
Stil spørgsmål og dyrk dialogen
Vær transparent

Ud fra de 4 'råd' til skabelse af Psykologisk Tryghed:

Fra ledelsen:

- Giv konkrete eksempler på at ledelsen konkret har fremmet den psykologiske tryghed i organisationen
 - Hvad var situationen?
 - Hvad sagde/gjorde ledelsen/lederen?
 - Hvordan blev det modtaget af dig/Jer?

Opgave 2:

Vis sårbarhed og gør fejl til læring
Vær nysgerrig og ydmyg
Stil spørgsmål og dyrk dialogen
Vær transparent

Ud fra de 4 'råd' til skabelse af Psykologisk Tryghed:

I dit team:

- Konkrete eksempler på at en anden konkret har fremmet den psykologiske tryghed i teamet?
 - Hvad var situationen?
 - Hvad sagde/gjorde du?
 - Hvordan blev det modtaget?

Opgave 3:

Vis sårbarhed og gør fejl til læring
Vær nysgerrig og ydmyg
Stil spørgsmål og dyrk dialogen
Vær transparent

Ud fra de 4 'råd' til skabelse af Psykologisk Tryghed:

For hele organisationen:

- Konkrete eksempler på at den psykologiske tryghed blev fremmet i hele afdelingen (fællesskabet) gennem en handling fra dig/en leder/ledelsen/en kollega/en samarbejdspartner?
 - Hvad var situationen?
 - Hvad sagde/gjorde du/I?
 - Hvordan blev det modtaget?

Opgave 4:

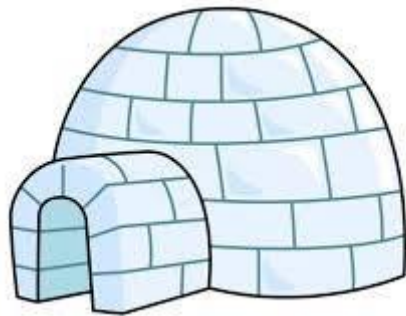
Træn feedback
Brug involveringsstrategier
Afprøv møde-designs
Find et fælles sprog

Ud fra de 4 'råd' til 'organisatoriske greb' til skabelse af Psykologisk Tryghed:

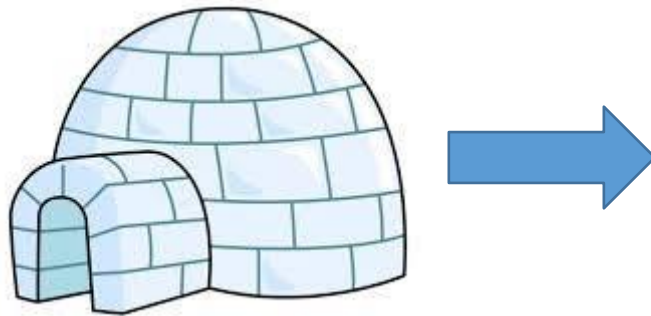
Organisatoriske tiltag

- Konkrete eksempler på den psykologiske tryghed blev fremmet i hele arbejdsfællesskabet gennem organisatoriske tiltag
 - Hvad blev der gjort?
 - Hvad sagde/gjorde du/I til tiltaget?
 - Hvordan blev det modtaget?

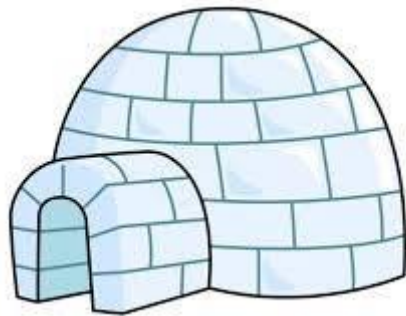
Fra IGLO til OLGA (OLFA)?



Fra IGLO til OLGA (OLFA)?



Fra IGLO til OLGA (OLFA)?



Olga Korylenko

Landskabet i dit arbejdsliv?



Stakeholders – Ængsteligt/Evasive?

Nærmeste ledelse - Ambivalent?

Samarbejdspartnere - Tvangsprægede?

Dig og dine kolleger – Belastningsreaktion?

Borger/Patient/Pårørende – Krisep prægede?

Vær skarp på kommunikationen!

- Snak *olddansk* "at bruge mund"
- Tale *olddansk* "dom/afgørelse"
- Interview *fransk* "at træde ind i"
- Diskutere *latin* "at ryste"
- Debattere *fransk* "at slå itu"
- Dialog *græsk* "ind igennem viden"



Frit ifølge Ulla Andersen

OLFA-mindset:

- Hvem handler det om
 - Eleverne på skolen eller Jer medarbejdere?
- Hvad betyder det for dig som trivsels-agent?
- Spørgsmål skaber forventninger
- Forventninger former den fælles 'virkelighed'
- For dig betyder det....?



Hvis jeg starter kursusdagen her med
dette spørgsmål:
”Hvad har DU brug for i dit arbejdsliv?”



Hvilke forventninger skaber det så hos dig?

Hvis jeg i stedet starter kursUSDagen
her med dette spørgsmål:
”Hvad har eleverne brug for fra det arbejdsfællesskab
du er (med)skaber af?”



Hvilke forventninger skaber det så hos dig?

Paradigme 1 ledelsesforståelse

Opgave er givet fra ledelse



Paradigme 4 ledelsesforståelse

Ledelse gennem arbejdsfællesskab

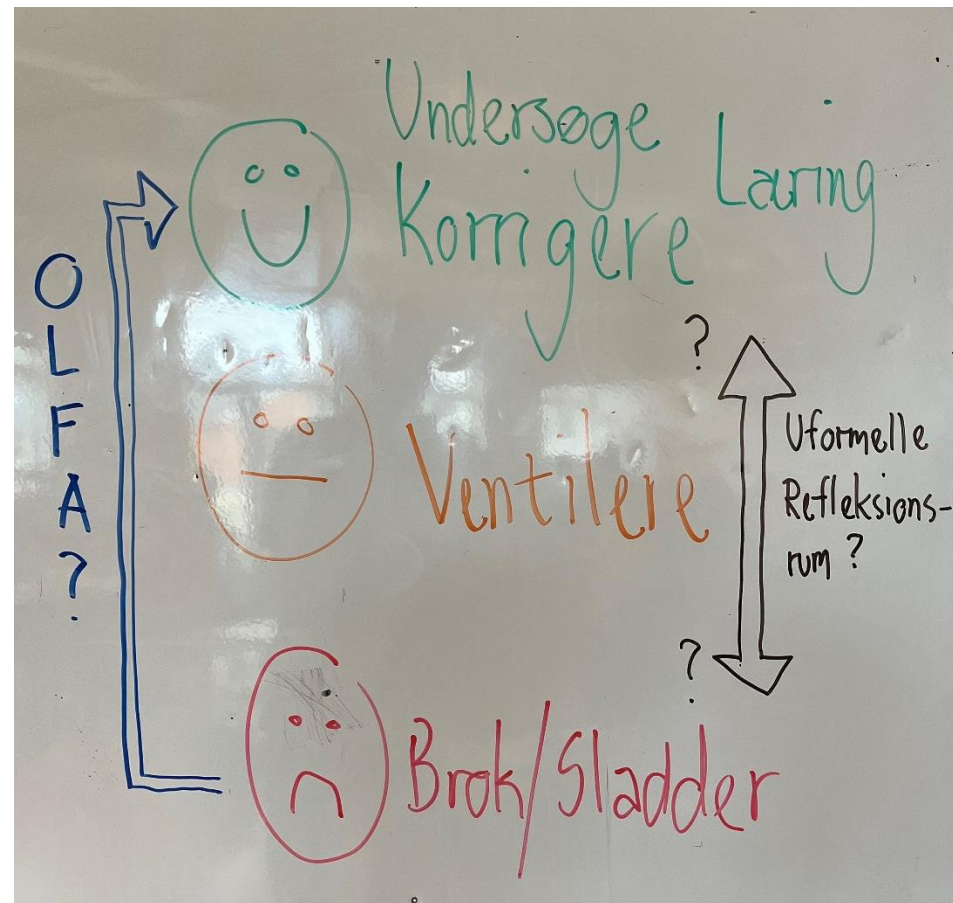




*Hvilke forventninger skaber det for dig som
(med)skaber af fællesskabet hvis vi fokuserer
på dig og din trivsel og ikke fællesskabet?*

Læren fra OLFA?

De uformelle refleksionsrum?



Styrebilledet

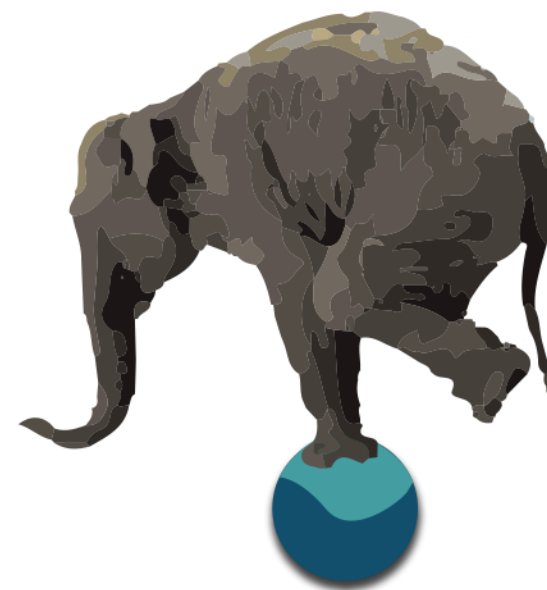
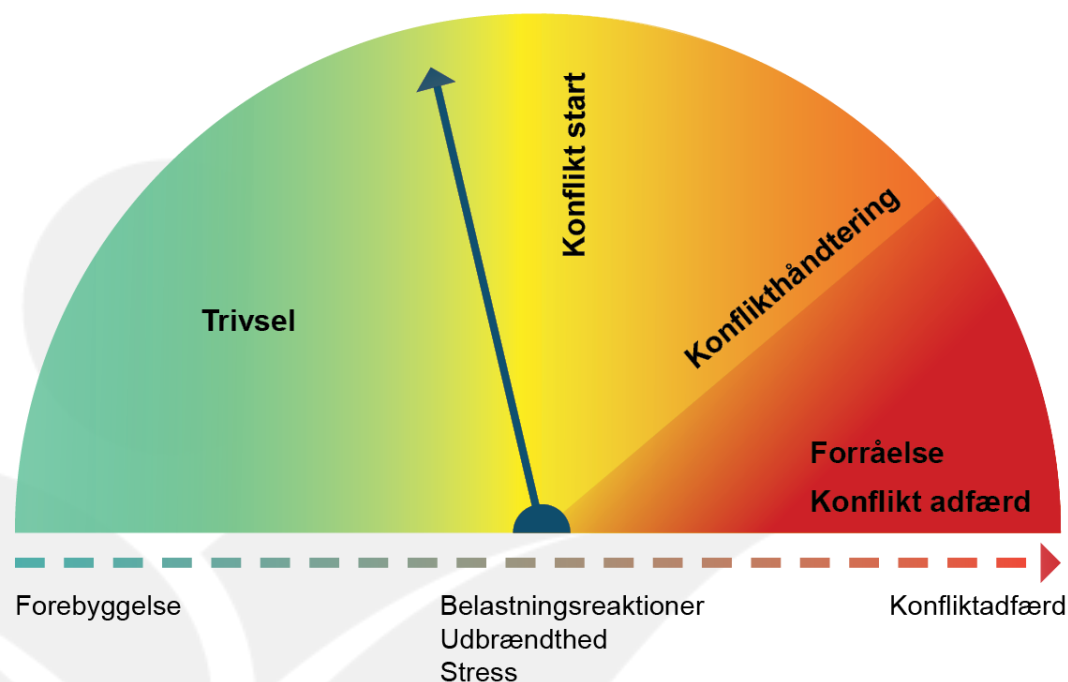
Som guideline til at få taget hånd om
de følelsesmæssige krav i arbejdet

- Refleksionsrummet
Der hvor du skaber mening i dine reaktioner
- Opgaveløsning
Der hvor du løser opgaver fagligt
- Dine forsvarsmekanismer
Når følelser og behov tager over



Dig som regulator

- din evne til selv-regulering?



(Mini)Workshop 1:

På tværs af Jeres organisation skal I nu arbejde med at undersøge kvaliteten af Jeres uformelle refleksionsrum:

- Hvornår virker de (godt)?
- Hvornår virker de ikke?
- Hvad kan DU gøre for at optimere dem?



(Mini)Workshop 2:

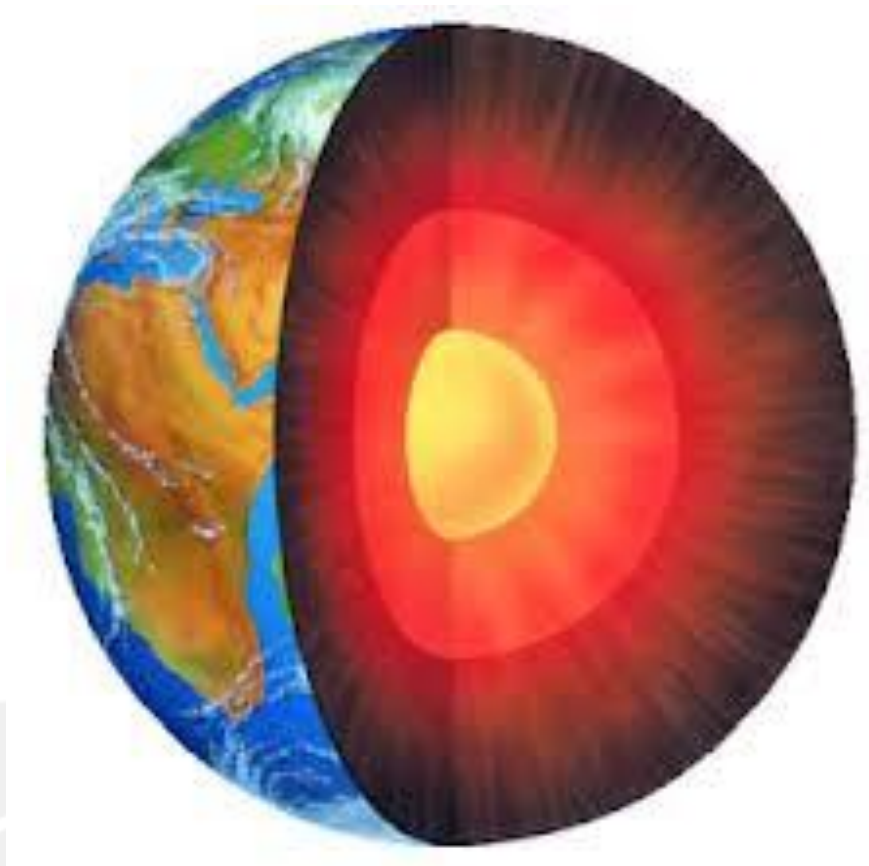
I Jeres teams skal I nu arbejde med at undersøge kvaliteten af Jeres uformelle refleksionsrum:

- Hvornår virker de (godt)?
- Hvornår virker de ikke?
- Hvad kan DU gøre for at optimere dem?

Der udleveres arbejdsspørgsmål



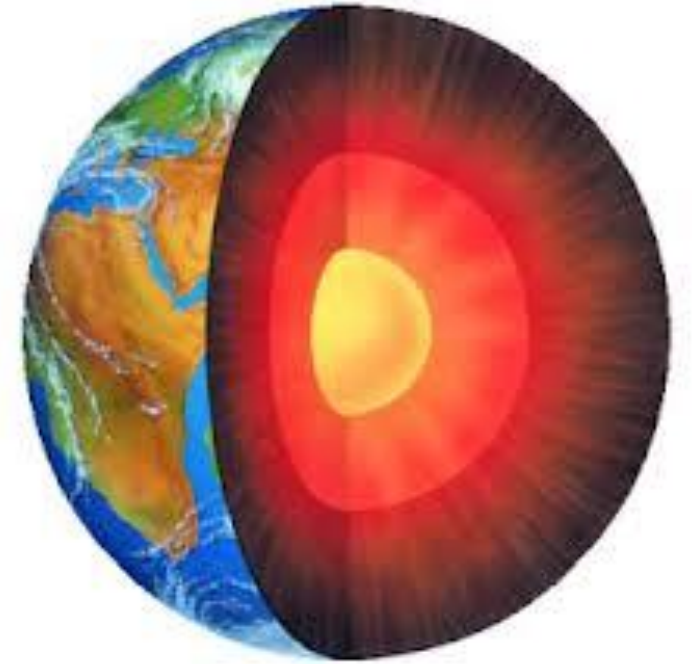
Det vigtigste: Kerneopgaven



Hvad er det du skal? Hvad måles du på?

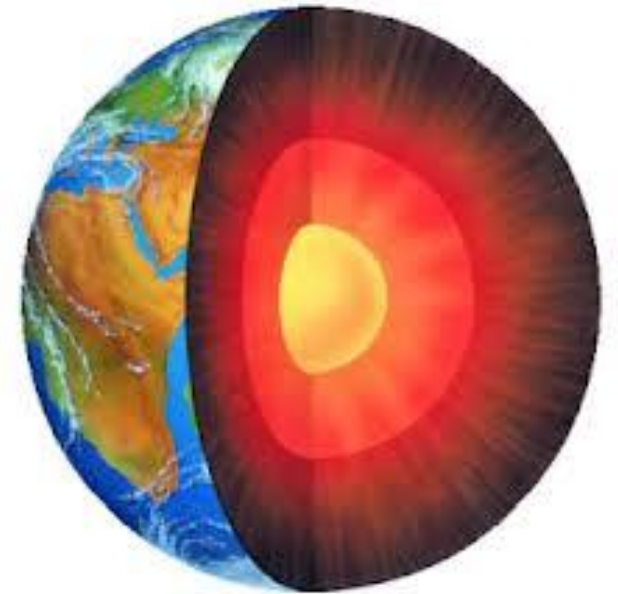
Kerneopgavens yderside/inderside

- Ydersiden: Produktion
- Indersiden: Den ideelle medarbejder i dit team



Indersiden

- Hvad måles jeg på som kollega/(med)skaber?
 -
 -
 -
- Hvordan måles jeg på om jeg bidrager til at vi hjælper hinanden?
 -
 -
 -
- Hvordan måles jeg på om jeg bidrager til at vi 'opdrager'/korrigerer hinanden?
 -
 -
 -



Jeres styrepunkter:

- Time (tid)



- Task (opgave)

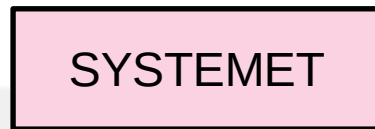


- Territory
(rolle/funktion)

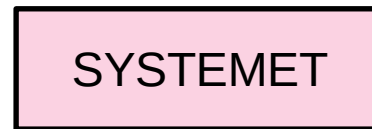


Positionering af egen rolle

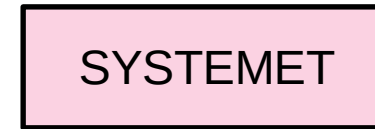
MEDIATOR MELLEM SYSTEMET
OG DEN ANDEN



OVERIDENTIFIKATION MED
SYSTEMET



OVERIDENTIFIKATION MED
DEN ANDEN



ABC

Anerkendelse

Bekymring

Consekvens



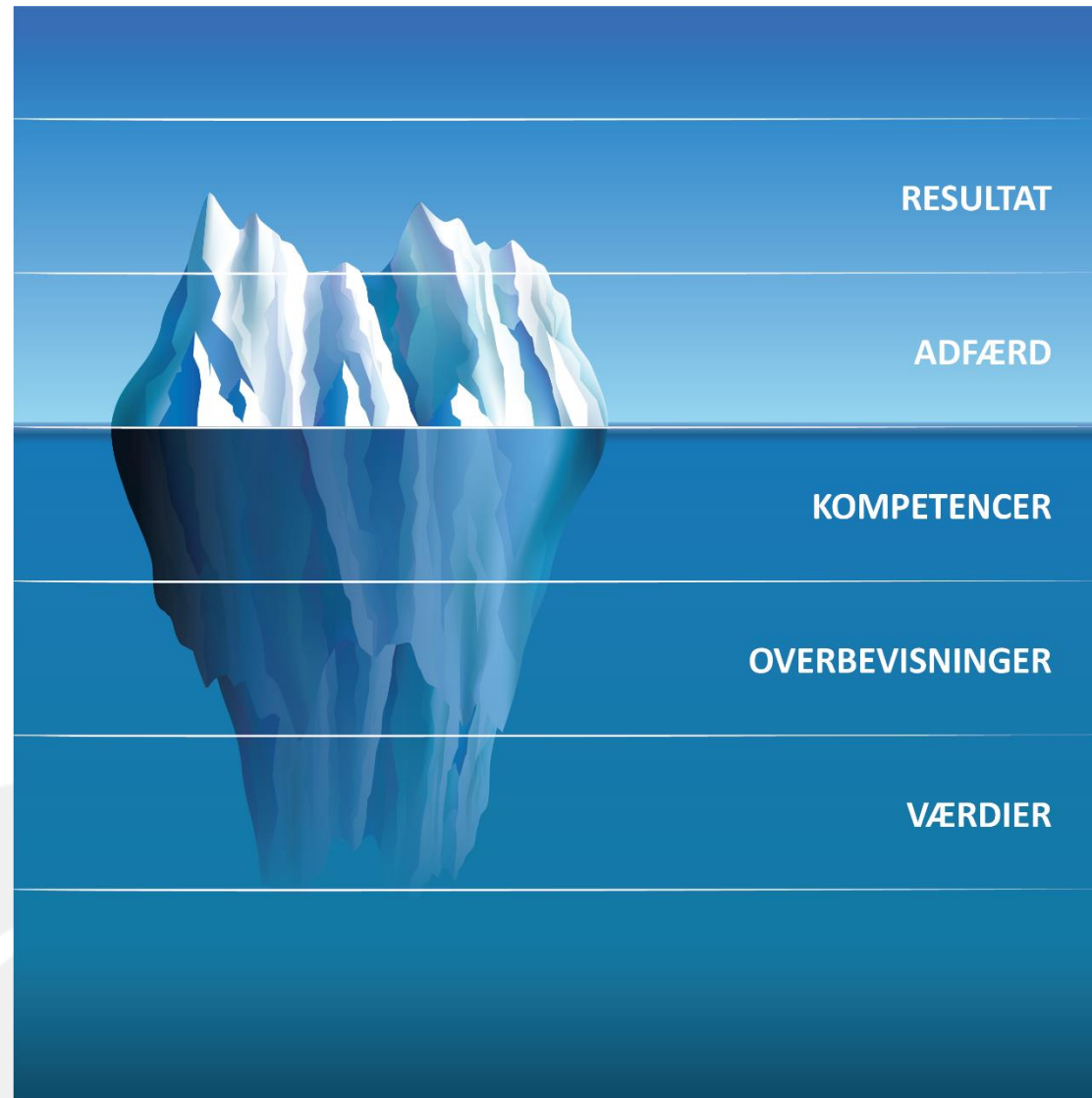
Fokuspunkt for ydersiden:



Fokuspunkt for indersiden:



Kultur er usynligt



(Mini)Workshop 3:

(Start på) at undersøge Jeres kultur:

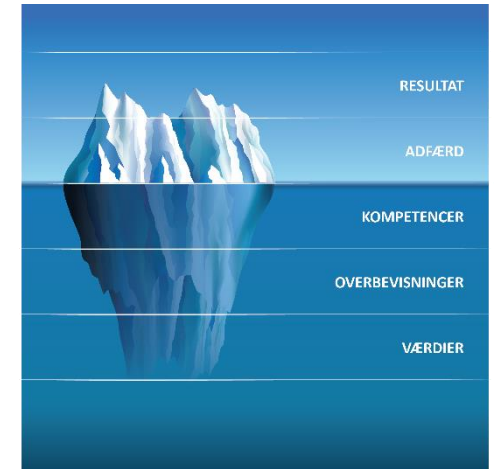
- Er det at blive (følelsesmæssigt) påvirket af arbejdet uprofessionelt/svagt hos Jer?
- Har vi fået skabt en kultur hvor vi enten "Bider tænderne sammen og holder vejret" eller går for meget i 'Selvsving'?
- Hvem er vi – og hvad vil vi gerne være kendt for (til en anden gang)



Dig som (med)skaber af det mentaliserende arbejdsliv?



Kultur og forråelse

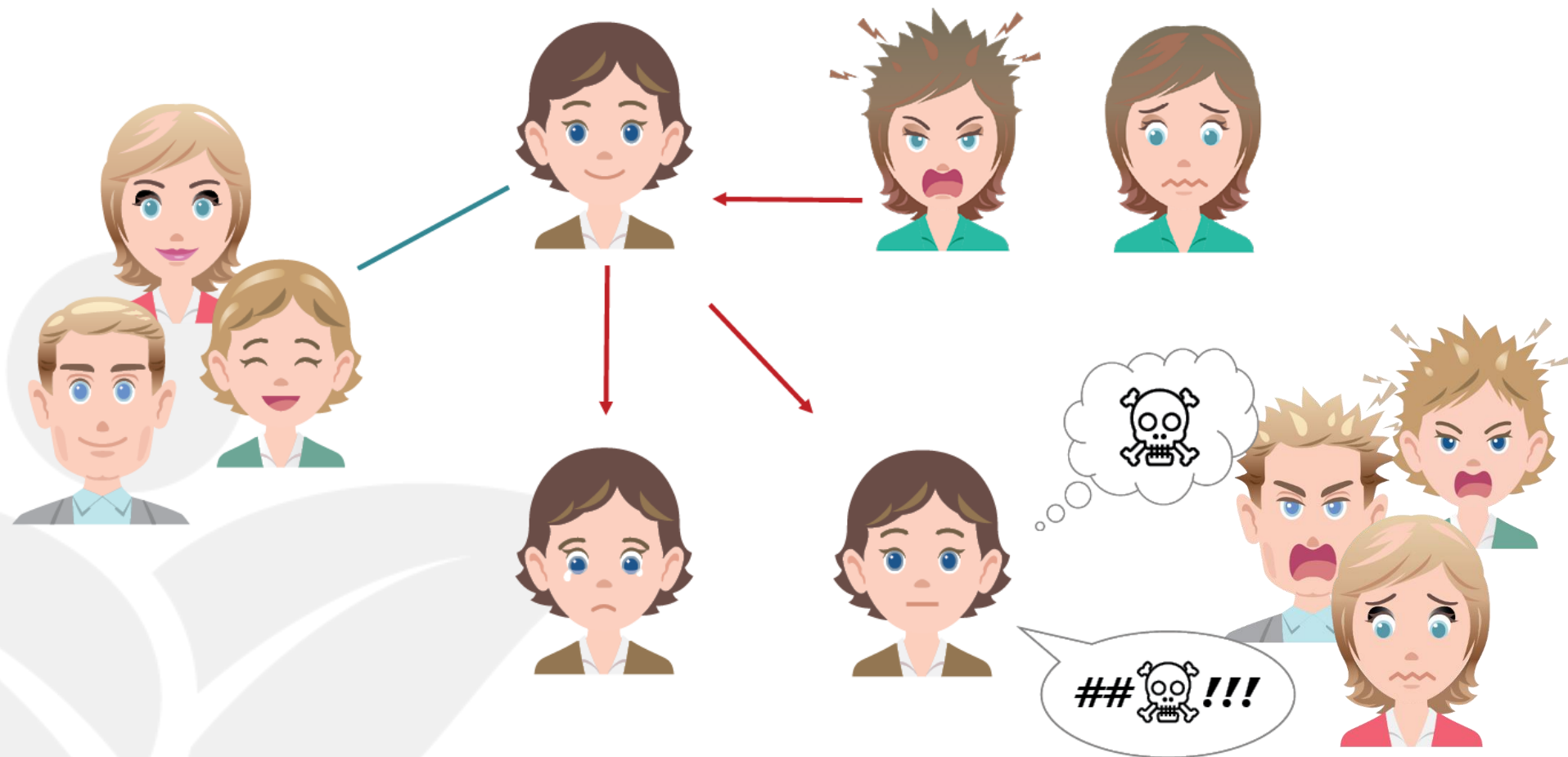


- Kultur er vores formelle og uformelle *aftaler* om hvordan vi er og vil være
- Vi forandrer/udvikler vores kultur gennem bevidstgørelse af *fælles aftaler*
- Vi fastholder fælles aftaler gennem *tydelige roller* (forventninger til hinanden)
- Vi opretholder tydelige roller gennem det *gode kollegaskab*
- Kernen i det gode kollegaskab er *modet til at støtte & korrigere hinanden ('hjælpe')*

*Modet til at hjælpe kommer gennem fælles refleksion
og aftaler om hvordan vi gør det.*

Hvad er følelsesmæssig overbelastning/forråelse:

En gennemgang

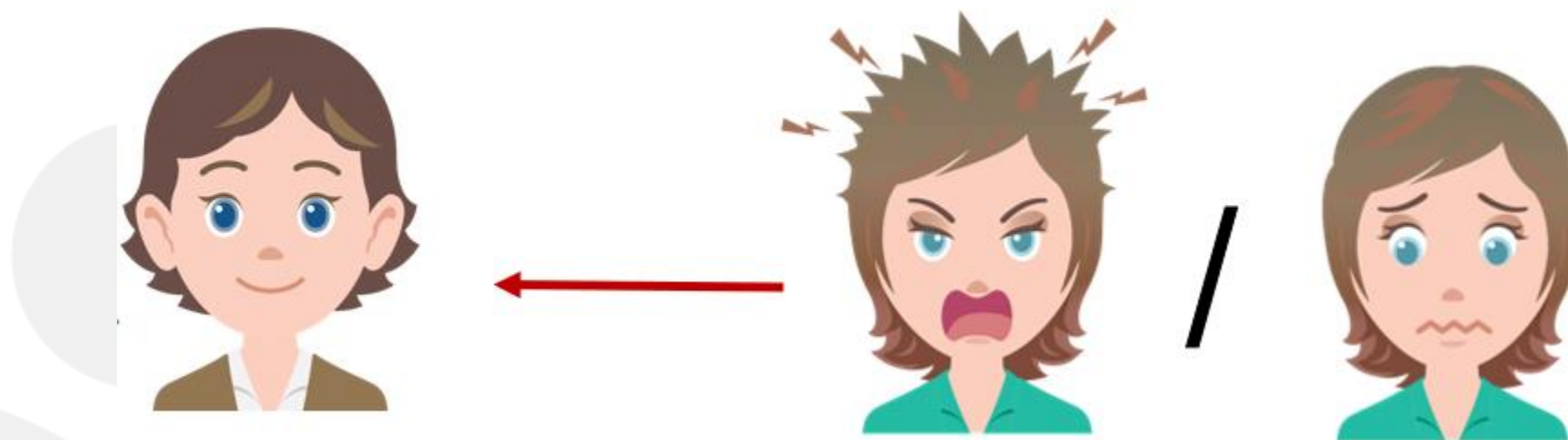


1. Din mentale balance og trivsel



Du møder ind på arbejde med overskud og godt humør

2. De følelsesmæssige krav



Som frontmedarbejder møder du mange følelsesmæssige indtryk

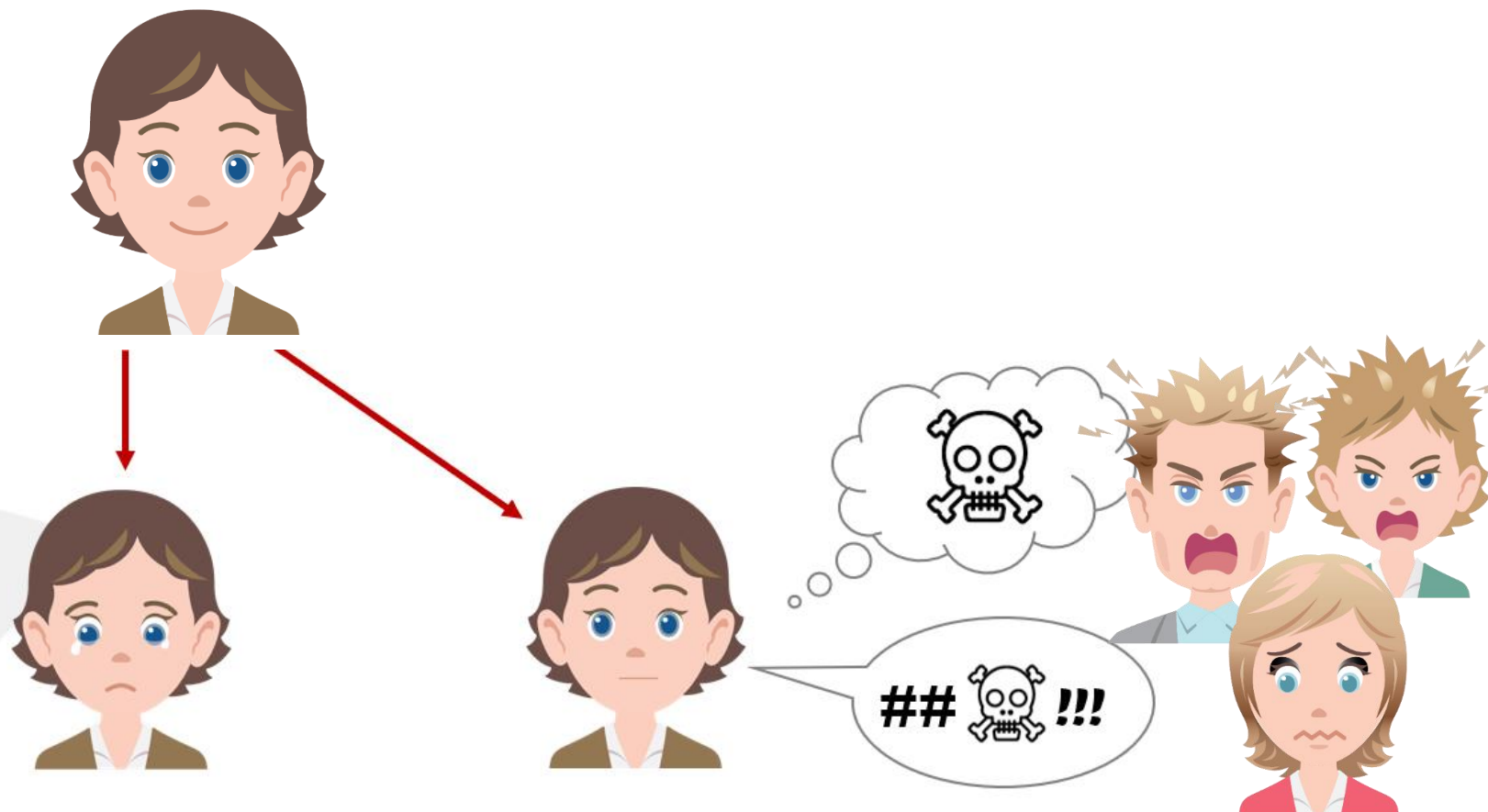
3.a Fælles refleksion – det vi stræber efter



Når du er opmærksom på din egen mentalhygiejne, håndterer du påvirkningen – enten selv eller med dine kolleger.

Et godt arbejdsfællesskab er opmærksom på, at give mulighed for at gøre det som en del af arbejdet.

3.b Belastning/Forråelse - det vi vil forebygge



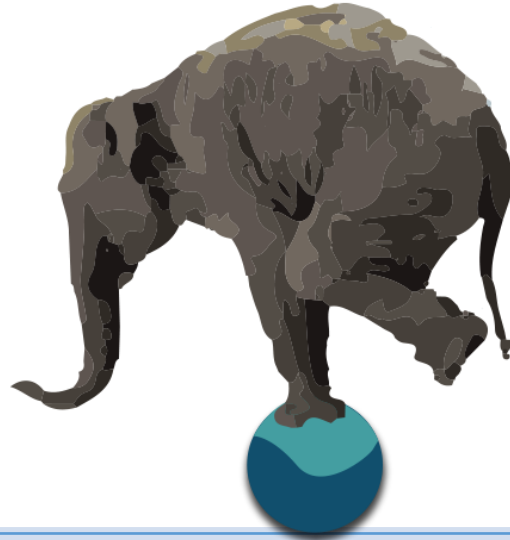
Hvis du glemmer din egen mentalhygiejne er der risiko for at du enten belastes eller distancerer dig

Sådan undgår I forråelse

1. Undersøg kulturen – stil spørgsmål
2. Skab accept – det sker for os alle!
3. Normalisér at når det sker korrigerer vi
4. Aftal handling konkret
 - Hvad siger vi?
 - Hvor henne?



Frontmedarbejder-fællesskabet: At finde balancen... med fald!



Engagement

Overskud til at korrigere hinanden kærligt og ærligt

Pres

Korrigerende bliver svær fordi vi bliver usikre på hinanden og os selv

Belastning

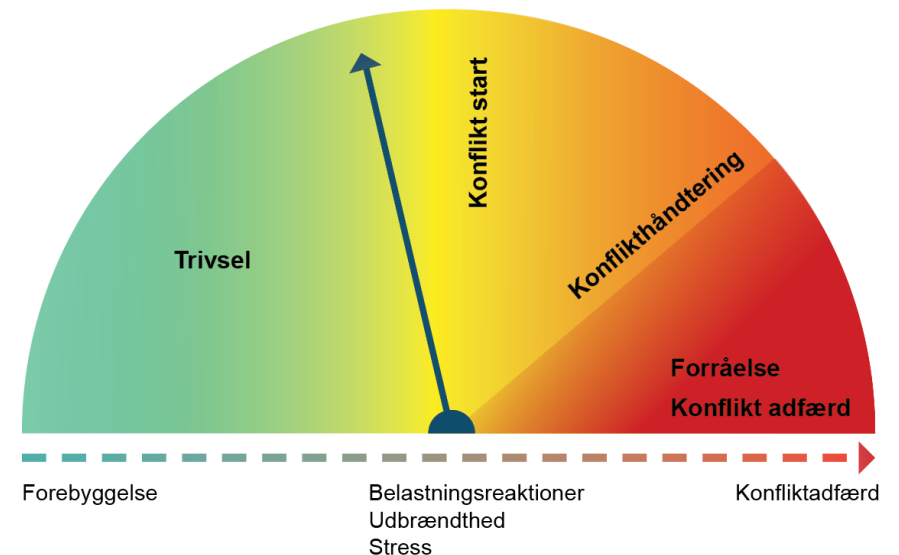
Vi korrigerer næsten ikke hinanden – i stedet distancerer vi mere og mere

Afmagt

Vi går i kollektivt selvsving og projicerer som kollektivt primitivt forsvar

Hvor kan afmagt komme til udtryk?

1. Blandt kolleger i teamet?
2. I organisationen/eksterne?
3. Forældre?
4. Eleven?



De grundlæggende udtryk

- du skal kende og reagere på som hjælpsom kollega

1) "Han/hun/de" var for meget dér!

Noget støder mig

- Invitér til undersøgelse

2) Det er typisk "dem"

Jeg må adskille mig fra

- Konkretiser og nuancer

3) "De" får deres vilje

Jeg er underlagt noget dårligt

- Opfordr til dialog/diskussion/forhandling



(Mini)Workshop 4:

Konkrete talehandlinger:

- Giv et eksempel på en situation hvor du spurgte ind til en konkrete talehandling fra en kollega og hvor det førte til at skabe læring og handling?



(Mini)Workshop 4:

Konkrete talehandlinger:

- Giv et eksempel på en situation hvor du spurgte ind til en konkrete talehandling fra en kollega og hvor det førte til at skabe læring og handling?
- Giv et eksempel på en situation hvor en kollega spurgte ind til en konkret talehandling fra dig og hvor det førte til at skabe læring og handling?



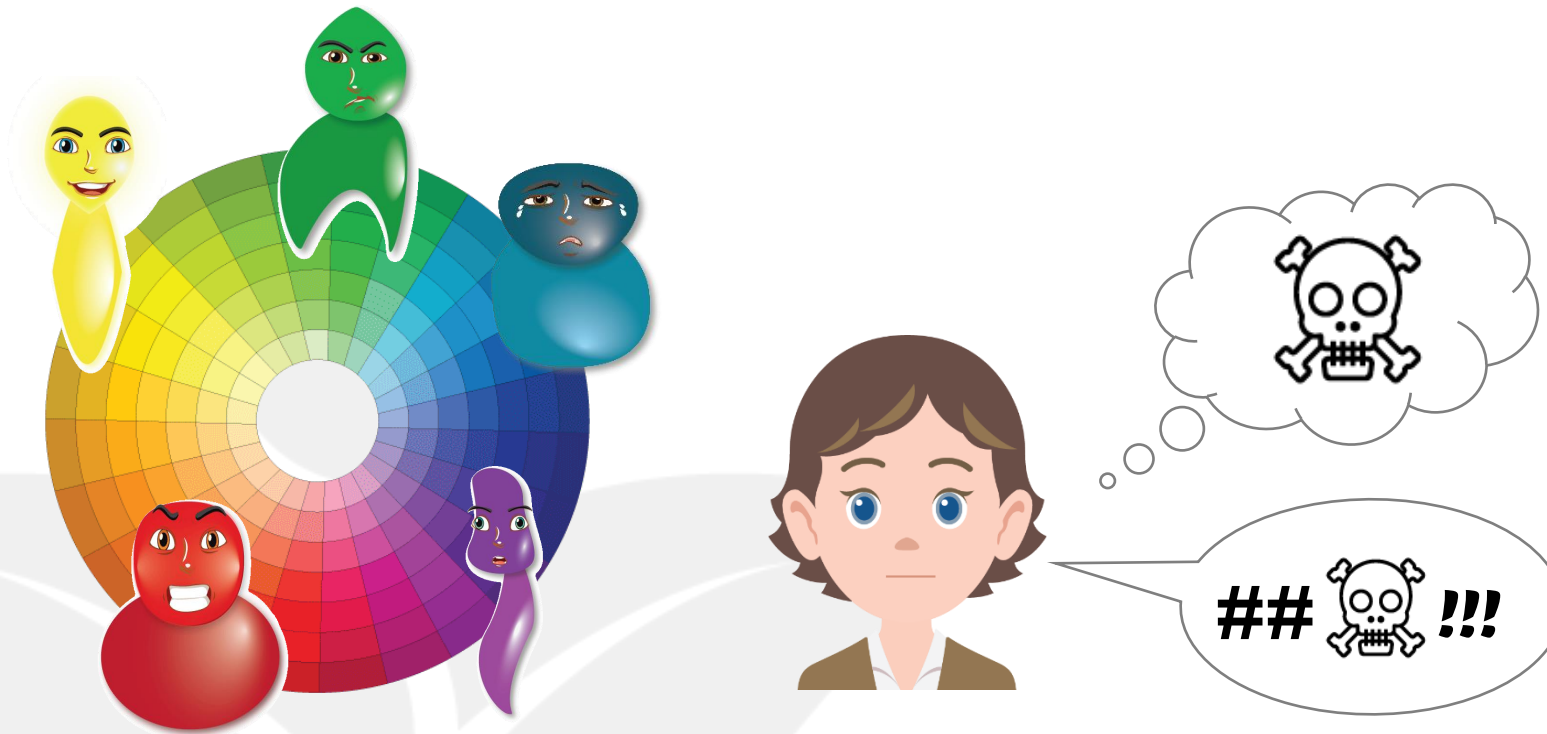
De 4 mantra'er i kollegahjælp

1. Er det rigtigt opfattet at du er stødt/associeret med/kørt over af?
2. Hvordan kan du bedst gå tilbage til den anden/de andre?
3. Hvordan kunne du konkret starte samtalen?
4. Jeg har brug for/vil have du går tilbage...



Grundfølelserne på arbejde

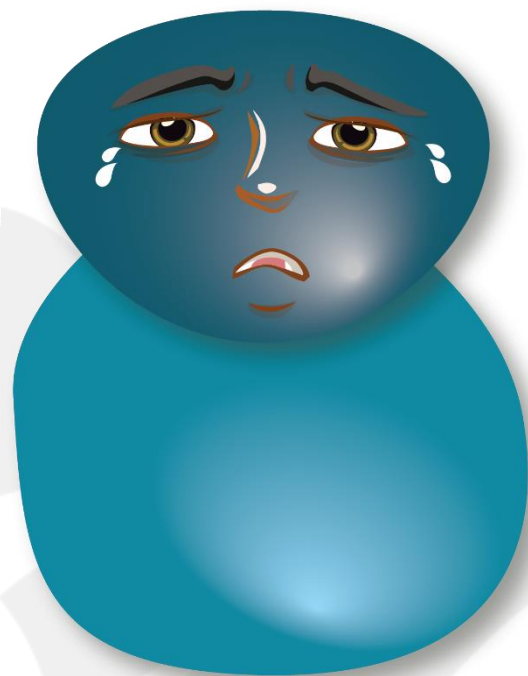
Forstå og brug dine følelser i arbejdet



De 5 grundfølelser



Glæde



Tristhed



Frygt



Afsky



Vrede

Hvilke grundfølelser har du med på arbejde?

Start med at overveje hvilke grundfølelser du mest har med på arbejde for tiden?

Glæde?
Tristhed?
Frygt?
Afsky?
Vrede?

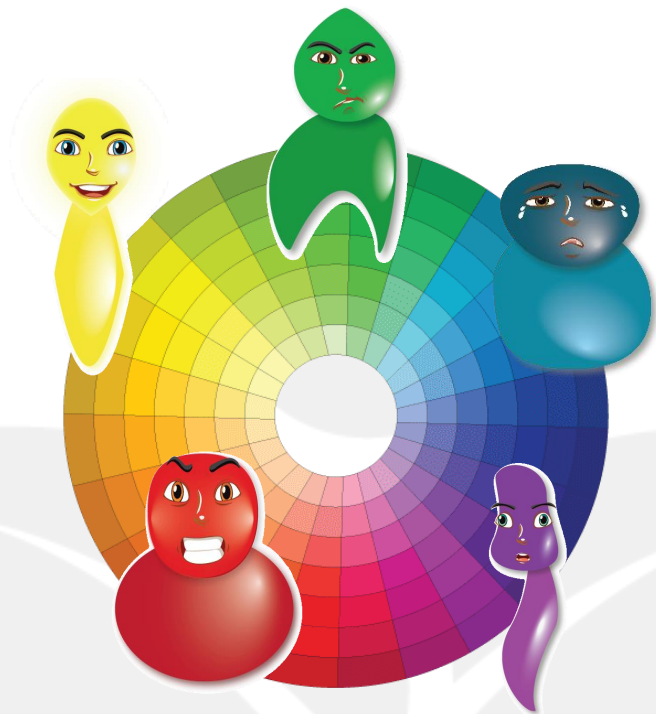


Dine grundfølelser på arbejdet

Prioritéér de 5 grundfølelser så du ud for 1. skriver den følelse,
du har mest med og så videre

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Grundfølelsernes funktion



Glæde: Den du pejler efter og som bekræfter dig i at du har fat i dine følelser og handler på dem

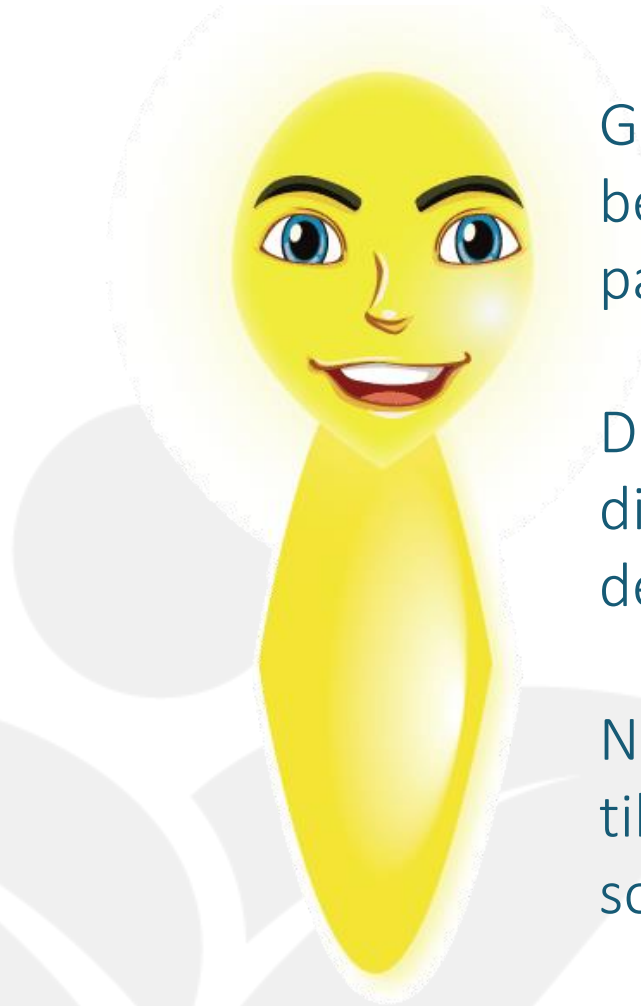
Tristhed: Den der hjælper dig til at bede om hjælp

Frygt: Den der passer på dig

Afsky: Den der hjælper dig til at finde ud af hvor dine grænser er (hvad er rigtigt og hvad er forkert for dig)

Vrede: Den der hjælper dig til at holde fast på dine grænser

De 5 grundfølelsers funktion: Glæde



Glæde er den grundfølelse du pejler efter og som bekræfter dig i at du har fat i dine følelser og handler på dem.

Du kan mærke din selv-glæde og din arbejds-glæde og dit engagement når du har mulighed for at lykkes med det, du går på arbejde for.

Når glæden ikke er tydeligt til stede er det et budskab til dig om, at der er noget, du skal have handlet på som er svært eller ubehageligt.

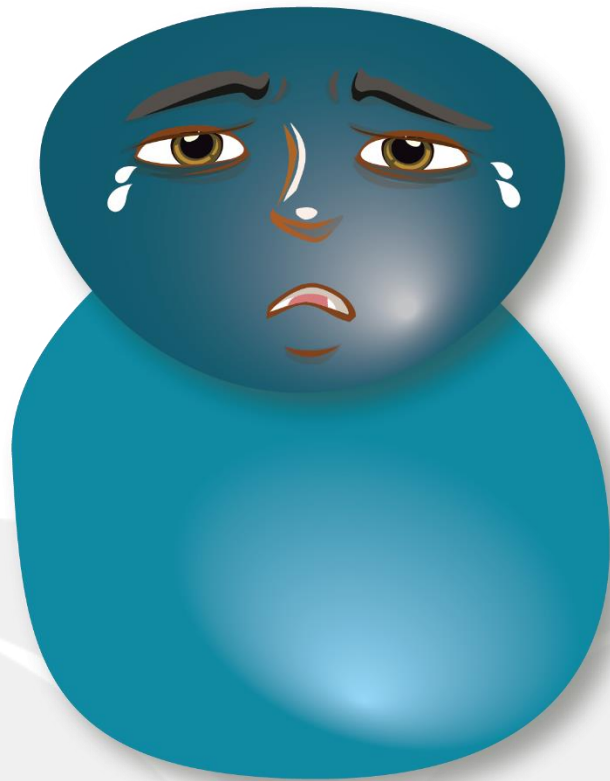
De 5 grundfølelser funktion: Tristhed

Tristhed er den grundfølelse der hjælper dig til at bede om hjælp.

Tristhed fortæller dig, at du har brug for hjælp/støtte/aflastning.

Når du mærker tristheden er den opgave, du skal stille dig selv at finde ud af, hvad du har brug for og fra hvem (arbejds-mæssigt!).

Når du får handlet på tristheden vil du finde ud af, at den fylder mindre og glæden vil igen fylde mere.



De 5 grundfølelsers funktion: Frygt



Frygt er den grundfølelse der passer på dig.

Frygt fortæller dig, at du har brug for sikkerhed/klarhed/handlemuligheder.

Når du mærker frygt er den opgave, du skal stille dig selv at finde ud af, hvad der truer dig fysisk eller holdning-/værdimæssigt (i dit arbejde!).

Når du får handlet på frygten vil du finde ud af, at den fylder mindre og glæden vil igen fylde mere.

De 5 grundfølelser funktion: Afsky

Afsky er den grundfølelse der hjælper dig til at finde ud af, hvor dine grænser er (hvad der er rigtigt/forkert for dig).

Afsky fortæller dig, at noget muligvis har overskredet din grænse for, hvad du synes er rigtigt/ordentligt/anstændigt.

Når du mærker afsky er den opgave, du skal stille dig selv at finde ud af, hvad det er, der er kommet i konflikt med dine antagelser, holdninger eller værdier (i dit arbejde!).

Når du får handlet på afskyen vil du finde ud af, at den fylder mindre og glæden vil igen fylde mere.



De 5 grundfølelsers funktion: Vrede

Vrede er den grundfølelse der hjælper dig til at holde fast på dine grænser.



Vrede fortæller dig, at noget muligvis har overskredet din grænse for, hvad du synes er rimeligt eller rigtigt eller ordentligt.

Når du mærker vrede er den opgave, du skal stille dig selv at finde ud af, hvad der har trådt over din grænse fysisk eller holdning-/værdimæssigt (i dit arbejde!).

Når du får handlet på vreden vil du finde ud af, at den fylder mindre og glæden vil igen fylde mere.

Dine grundfølelser på arbejdet

Nu hvor du har hørt om grundfølelsernes funktion i (arbejds)livet så prioritér de 5 grundfølelser igen - så du ud for 1. skriver den følelse, du har mest brug for til at skabe mere arbejdsglæde

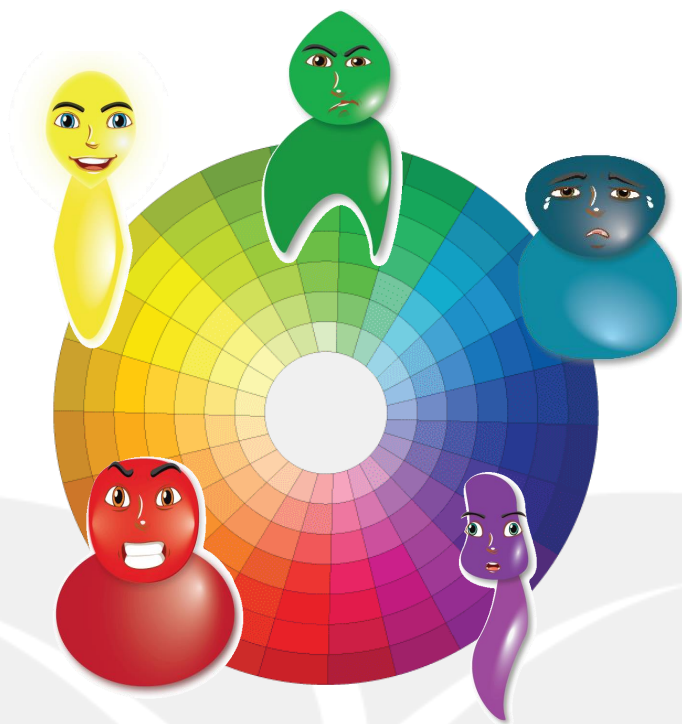
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Hvilke følelser taler I om på dit arbejde?

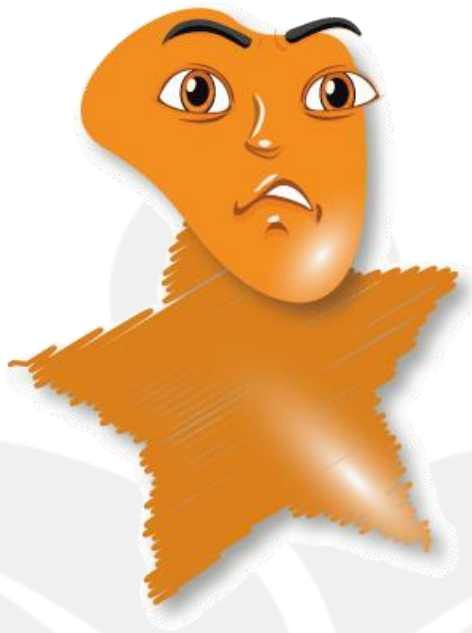
For de fleste af os er det sjældent at vi taler om grundfølelserne på arbejdet.

Nogle af de udtryk vi bruger mest om vores følelser er 'blandings'-følelser.

Når vi vil arbejde med os selv og blive bedre til at passe på os selv og hinanden er det en god metode at være undersøgende på grundfølelserne.



De typiske 'blandings'-følelser



Frustration



Irritation



Ked af det



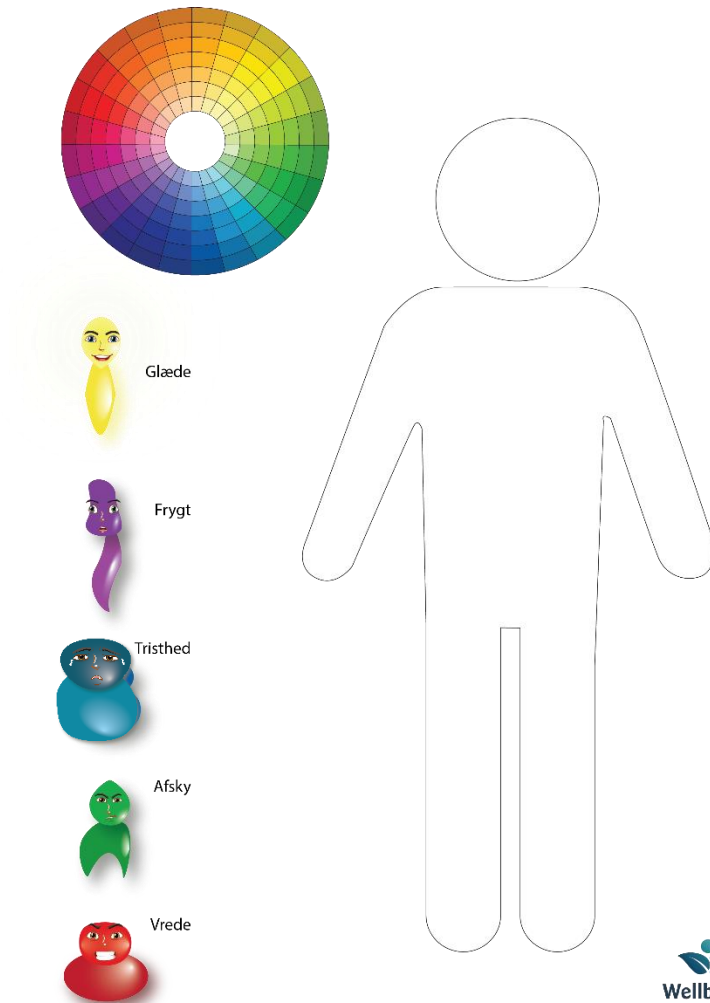
Stress

De følelser I taler åbent om

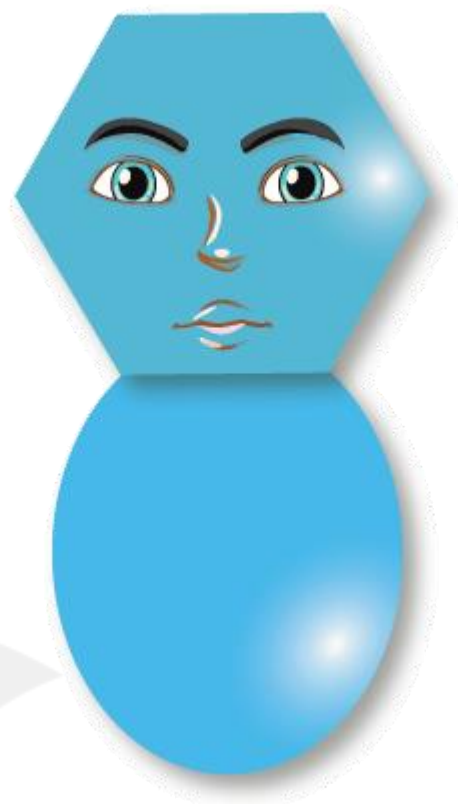
Øvelsesark:

Prøv at udfylde et øvelsesark for hver af de følelses-udtryk I taler åbent om på dit arbejde ud fra hvor meget de 5 grundfølelser fylder i dem. Det kan være hjælpsomt at tage fat i konkrete situationer.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Det vi gerne vil være?
Eller tror vi skal være?



Professionel/Rationel

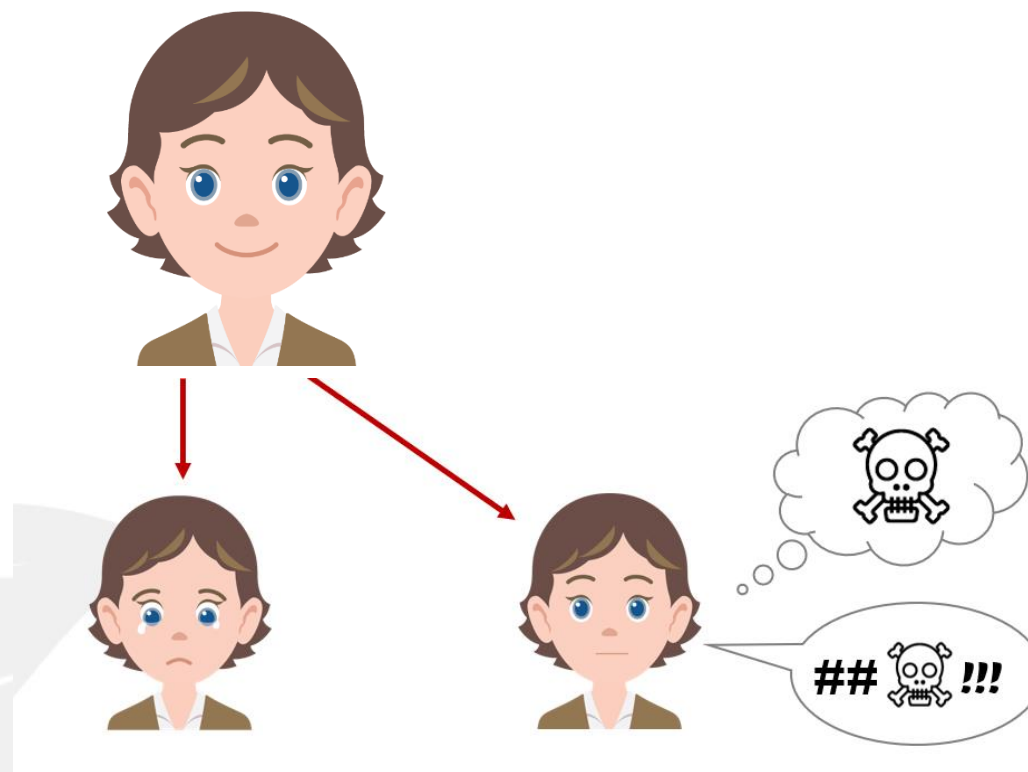
Menneske-dig og Professionelle-dig

Mange front-medarbejdere vil kunne genkende dette dilemma.

Det er derfor nødvendigt at kunne placere følelserne der hvor de hører hjemme:
Som en del af arbejdet!



Husk: Brug afmagts-følelserne - de indeholder mulighed for læring



Hvis du glemmer din egen mentalhygiejne er der risiko for at du enten belastes eller distancerer dig

UNDGÅ de "opslidende samtaler"



De 5 tips til dig

1. Spil hinanden gode
 - Tag handling på underskuds-sproghandlinger
2. Vær der for hinanden
 - Når du har overskud så brug det
3. Husk de gode historier
 - Fortæl dem dagligt og når de er der
4. Hyp dine egne kartofler ik' de andres
 - Bevar fokus på dit eget og tag dig selv i det når du falder i
5. Parkér det, der skal parkeres hvor det hører til
 - Luk ned for de "opslidende historier"



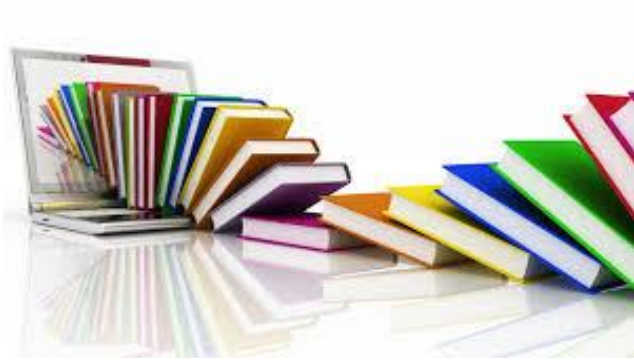
Skab en ny sprog-kultur sammen - Vis vejen for hinanden!



De 7 (døds)synder i forråelse

1. Benægtelse
2. Humor (grine AD ikke med)
3. Bagatellisering
4. Forskydning (pga noget "andet")
5. Handlingslammelse (vi kan ikke gøre noget ved det)
6. Størhedsvanvid (omnipotens – 'ville vi ALDRIG...')
7. Devaluering ('kun ringe mennesker ville...')





Bøger/Lyd



- Nadja Prætorius: Stress – det moderne traume
- Per Isdal: Medfølelsens pris
- GRUPPER – om kollektivets bevidste og ubevidste dynamikker. Redaktører: Bent Aage Jørgensen og Åse Lading
- [Dorthe Birkmose: Når gode mennesker handler ondt](#)
- Dorthe Birkmose: Mennesket er motiveret
- Berit M. Christensen & Maja N. Jacobsen: Med mig selv som redskab



Bøger/Lyd



Podcast på Arbejdsmiljøweb:

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/om_arbejdsmiljoweb/podcast/foelelser-paa-job/episode-1-professionel-med-foelelser

Podcast på Blandemaskinen: Hvorfor bliver vi forrået (1:3): **Lyt gerne til alle 3!**

<https://www.listennotes.com/da/podcasts/blandemaskinen-charlotte-dalsgaard-dCmuMJpB3V/>

Podcast på Dr.dk:

<https://www.dr.dk/lyd/p1/brinkmanns-briks/brinkmanns-briks-2022-05-25>

Podcast på Socialt Indblik: Forråelsens ansigter (1:6) **Lyt gerne til alle 6!**

<https://www.socialtindblik.dk/>



Det vi var i gennem...



- Som frontpersonale skal du blive følelsesmæssigt påvirket
- Du har et ansvar for at tage følelserne alvorligt og handle på dem
- Sådan (sam)skaber du en kultur, der håndterer de følelsesmæssige krav
- Sådan bruger du dine (grund)følelser til at støtte dig selv og andre
- Sådan kan du invitere dig selv og andre op af den 'sorte gryde'

Det jeg havde at sige

- I er en helhed og skaber kulturen *sammen*
- Derfor går det 'galt':
Fordi vi er mennesker med følelser
- Sådan bruger du sproget/støtter:
Du støtter & korrigerer!!!
- Forebyg forråelse: Se på dig selv! Og lyt til dem omkring dig!
Og hjælp dem *til daglig og i refleksionsrummene!!!*

