



Psykisk arbejdsmiljø og forebyggelse af trusler, konflikter og vold.

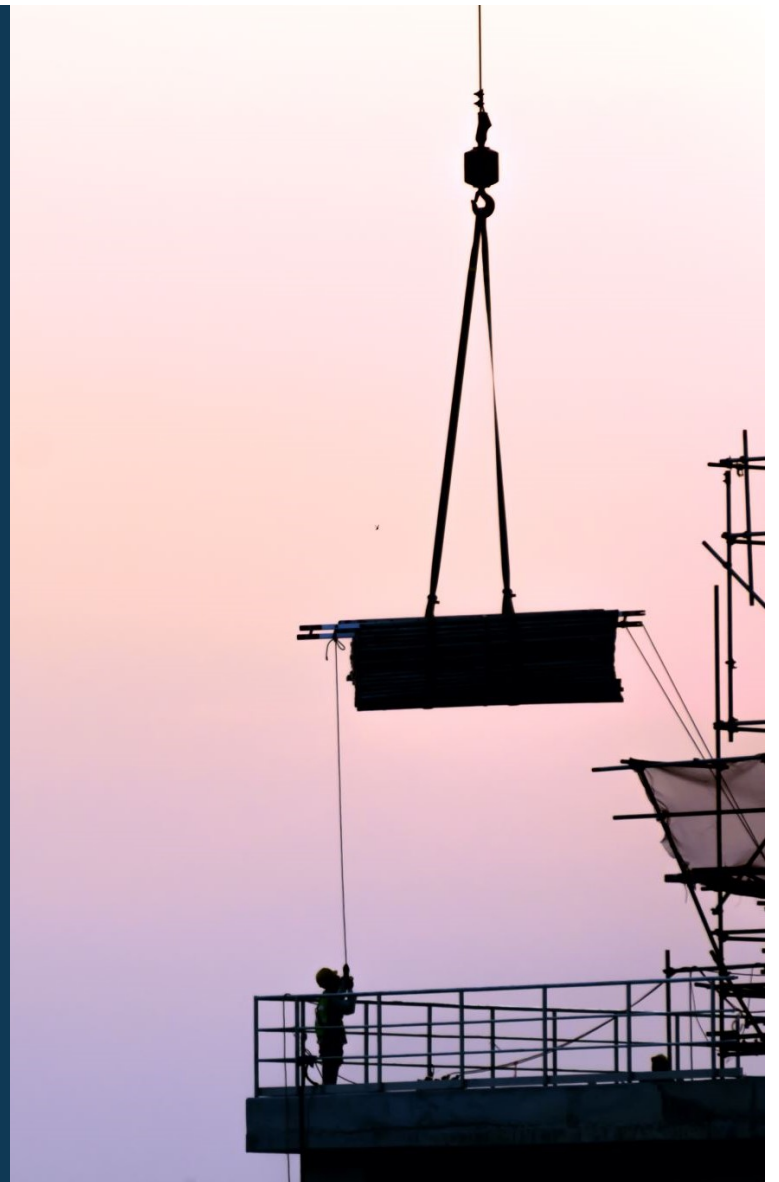
Formålet er at få indsigt i beskyttende faktorer i det psykiske arbejdsmiljø, som forberedelse til at håndtere voldsomme episoder.

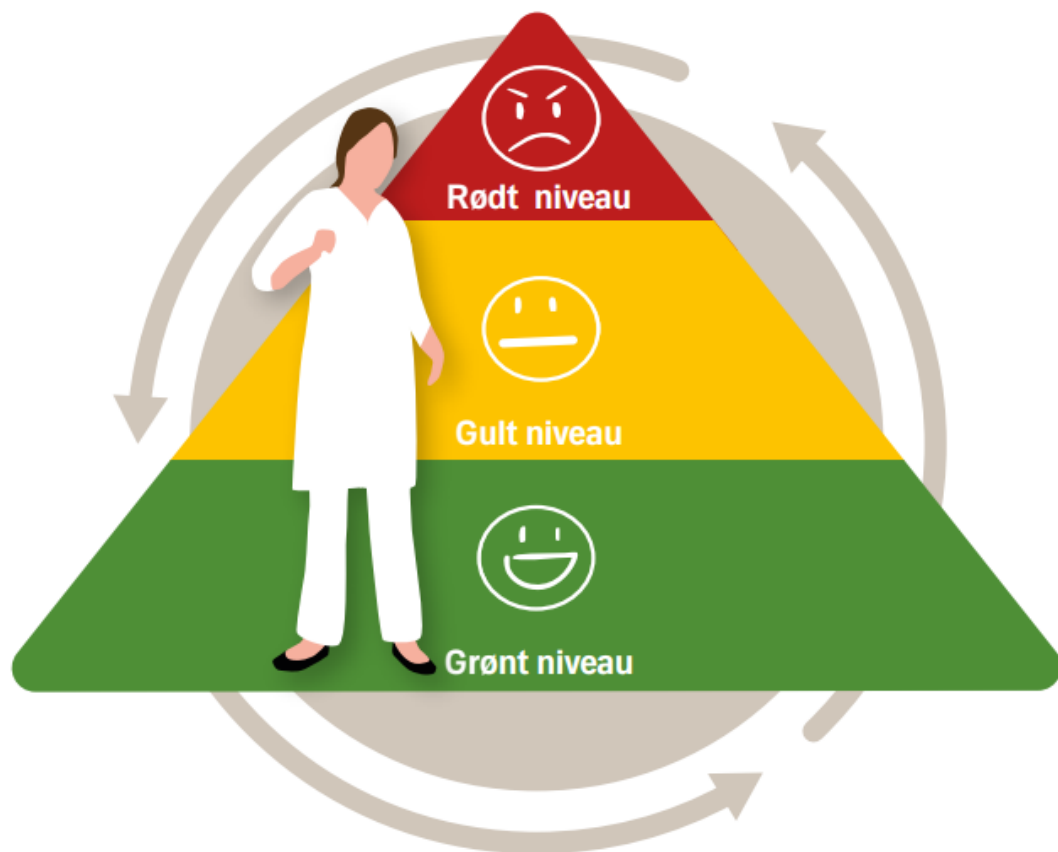
Belastning

DIREKTE BELASTNINGER: Hændelser og handlinger en medarbejder kan blive direkte udsat for.

INDIREKTE BELASTNINGER; Kulturel og samfundsmæssigt sammenhæng, trivsel og psykisk arbejdsmiljø, kommunikation og normer.

STRUKTURELLE BELASTNINGER; måden arbejdspladsen er organiseret og struktureret ift. håndtering af trusler og problemskabende adfærd.





Vurder sikkerhed: Dette niveau er voldsomt. Her vurderer man sikkerhed og iværksætter de procedurer som skaber sikkerhed.

Deeskaler: På dette niveau er der spænding i situationen. Man er bevidst om hvad, der kan deeskalere og på stressrespons.

Opdag og forbered: På dette niveau er man opmærksom på hvordan samarbejde og kommunikation kan udløse spændinger og konflikter. Her arbejdes der på at styrke selvindsigt og relationskompetencer.

Tre arbejdsområder:

1. Styrke relationskompetence: Perspektivskift - kravsætning - professionelt ansvar
2. Styrke arbejdsmiljøet: Følelsesregulering - stressrespons – selvindsigt
3. Styrke strukturer: Procedure – organiserings - rutiner

På arbejde som et helt menneske



Tænkning



Følelser



Sanser



Hvad giver vi opmærksomhed?

"En af vores største udfordringer, når vi har travlt er at vi taber opmærksomhed på de menneskelige processer. Vi taber vores generelle vågenhed for dét, som foregår omkring os lige her og nu i og med de mennesker, som vi arbejder sammen med."

Organisationspsykolog Lotte Svalgaard



Spor 1 og 2

1. Sagskanalen:

2. Følelseskanalen:

Opgaver, drift, faglig udvikling, mål

Følelser, relationer, tilknytning, trivsel

Følelser og psykologisk tryghed

"Jeg sad til samtalen med patienten og kunne godt mærke at noget var helt forkert, men jeg turde ikke sige det højt. Lidt efter rejste patienten sig op og råbte at vi ikke havde styr på en skid!"

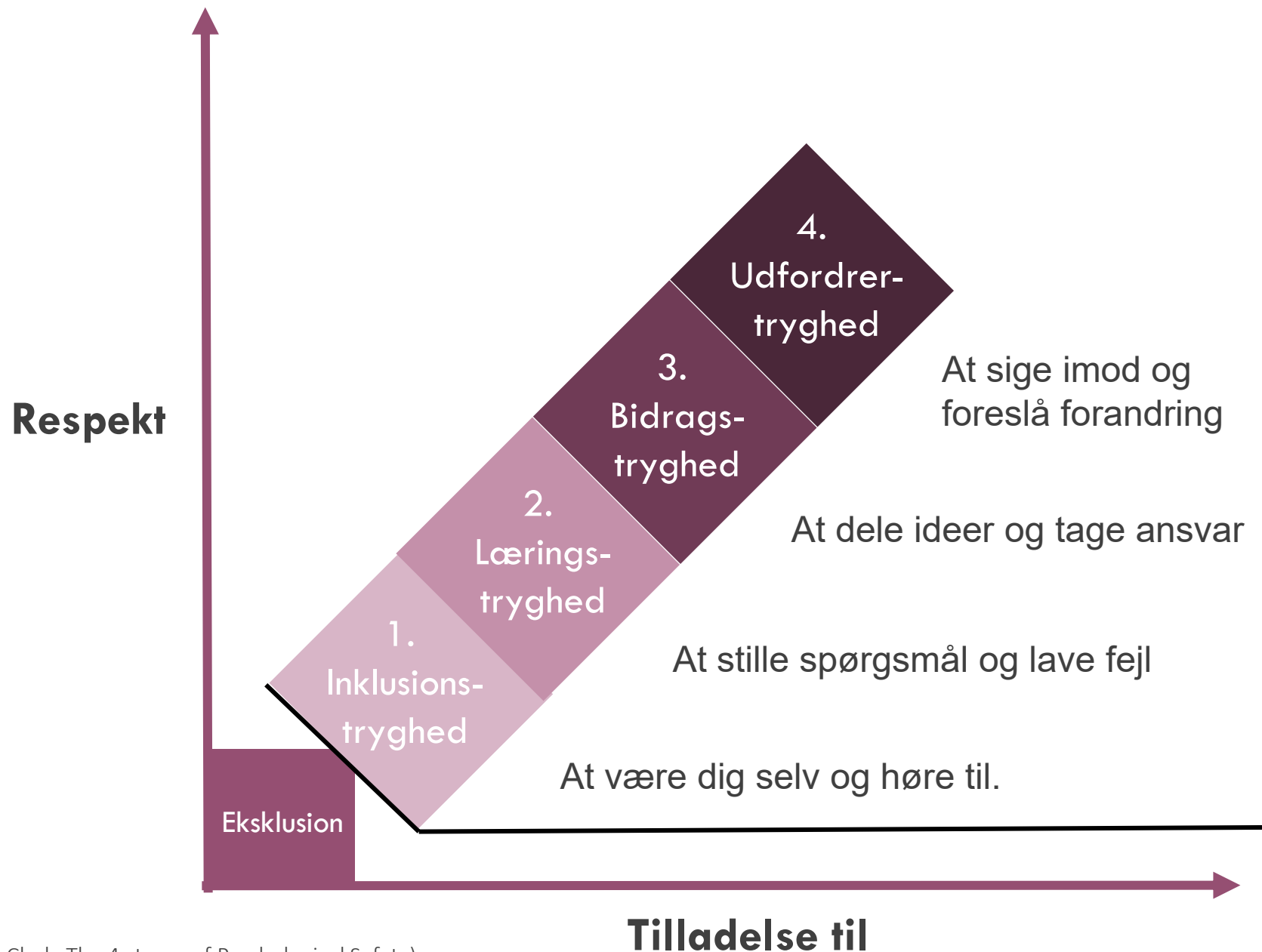
Inspiration: Bruge følelser som data

Vigtigt at integrere emotionel opmærksomhed i samarbejdskulturen. At bruge vores egne og andres følelser og sansninger, som indikatorer og data på hvordan vi bedst håndtere intense situationer.

Inspiration: Psykologisk tryghed

Psykologisk tryghed er, når alle er trygge ved at dele idéer, spørgsmål, bekymringer og tale om fejl i samarbejdet uden fare for marginalisering eller latterliggørelse. Psykologisk tryghed fremmer input fra medarbejderne og kan styrke kvaliteten af arbejdet

Psykologisk tryghed og Inklusion



(Timothy Clark, The 4 stages of Psychological Safety)

Stressrespons og selvregulering

”Der er løbende situationer, hvor sygeplejersker føler sig overfuset og angrebet på deres faglighed. Det skaber uro i hele personalegruppen og giver anledning til diskussioner omkring plejen og tilgangen til patienten.”

Inspiration: Low Arousal

Arousal betyder ophidselse. Det er vigtigt, at vi som fagpersoner har en indsigt i, hvordan egen og kollegers arousal påvirker episoden. I Low arousal arbejdes der med oplevelsen af afmagt og eskalering ved at skabe en så lav en grad af ophidselse og anspændthed som muligt. Low arousal hjælper til at bevare overblikket og øge sikkerhed.

Inspiration: Model for belastningspsykologi

Beskæftiger sig med, hvordan mennesker reagerer på mentale og følelsesmæssige belastninger. Det er særligt relevant for faggrupper, der arbejder med følelsesmæssige høje krav og uforudsigelige reaktioner. Modellen er let at forstå og skaber et sprog for belastningsreaktioner blandt personalet.

Belastningsreaktioner

Overinvolvering

Meget følsom
Reaktiv
Impulsiv fx vrede
Høj grad frustration
Offerposition
Oversolidarisk

Afstemt

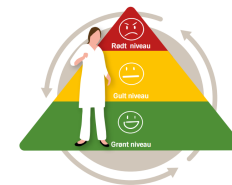
I kontakt
Rolig
Behageligt
Overblik
Empati
Undersøgende

Underinvolvering

Følelsesløs
Bagatelliserer
Undviger
Ligeglad
Forråelse
Distancerer



Spændinger på følelseskanal





Opmærksomheder I kan tage med hjem

- Er der områder, der samler frustration og skaber anledning til en anspændt arbejdskultur?
- Har I trygge læringsrum fx kollegial supervision/reflekterende teams eller supervision til at vende konfliktfyldte episoder?
- Hvordan er arbejdskulturen ift. affektsmitte og kommunikation? Er der strategier for hvordan I kan give hinanden feedback og sparring?
- Hvilke belastningsreaktioner kendetegner medarbejderne og kulturen?
- Risikovurdering – hvordan vurderer I risici før en hændelse opstår? Har I procedure til efter fx defusing og debriefing. Rutiner for gennemgang af sikkerhed

Inspiration og referencer:

Rigshospitalet Arbejdsmiljø og Ledelse: <https://www.rigshospitalet.dk/for-fagfolk/viden/arbejdsmiljoe-og-ledelse/Sider/default.aspx>

Arbejdstilsynet om trusler og vold: <https://at.dk/arbejdsmiljoe/psykisk-arbejdsmiljoe/vold-og-trusler/>

Følelser på jobbet: <https://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/foelelser>

Institut for belastningspsykologi: <https://belastningspsykologi.dk/>

Low arousal og afmagt:

- Adfærdsproblemer i psykiatrien af Bo Hjelskov Elvén
- Kort og godt om Low arousal af Bo Hjelskov Elvén
- Low arousal og veje ud af afmagt udgivet af ledere og medarbejdere i samarbejde med psykolog Sune Bjørn Larsen
- Inspirationsmateriale til undervisning: Arbejdet med lavaffektive metoder – Low Arousal af Elsa Munch Carlsen
- Inspirationsmateriale til undervisning: Deeskalerende kommunikation af Inge Herzum

Følelser:

- Elefanten i rummet – om modet til at handle på det vi mærker af Lotte Svalgaard
- Følelsernes bog af Torben Sangrild
- Den frygtløse organisation af Amy C Edmondson
- Atlas of the Heart af Brené Brown
- Konfliktkompetent - fire nøgler til fastlåste situationer af Timo Klindt Bohni



Tak for i dag



Liv Rex Hansen

Linkedin:

<https://www.linkedin.com/in/liv-rex-hansen-0aa6a638/>