



HÅNDTERING AF STRESS MEDARBEJDERE

VIDEN OG VÆRKTØJER

OM HÅNDTERING AF STRESS FOR MEDARBEJDERE

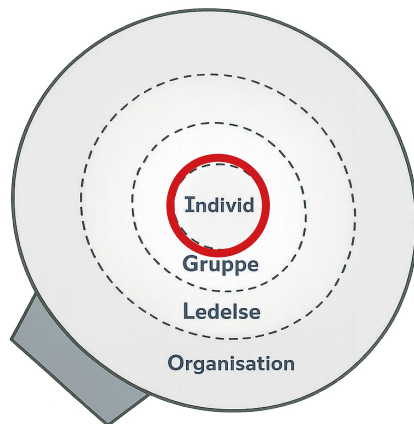
Når du først opdager tegn på stress er det afgørende, at du rækker ud.

Som medarbejder kan du sagtens selv gøre forskellige ting, for at passe på dig selv – det kan du læse om i folderen om **"Forebyggelse af stress for medarbejder – Viden & Værktøjer"**.

Afhængigt af varighed og omfang på stressbelastningen, er det dog oftest svært at gøre ret meget ved det selv, hvis du har fået det svært, og det handler om, at arbejdet belaster.

Heldigvis er der en række aktører i Forsvaret, der er klædt godt på til at hjælpe dig, hvis du bliver ramt.

Organisatorisk niveau:



I denne folder kan du læse om, hvordan du:

- Lærer dine egne symptomer at kende
- Rækker ud, når du oplever stresssymptomer



LÆR EGNE SYMPTOMER PÅ STRESS AT KENDE

Vi oplever alle forskellige typer af symptomer, når vi føler os stressede. Du kan læse listen igennem nedenfor og se om de symptomer, du mærker, kan være tegn på stress. Hvis du oplever flere af symptomerne på listen, er det vigtigt at du rækker ud efter hjælp.

Oversigt over fysiske, psykiske og adfærdsmæssige symptomer

Fysiske symptomer	Psykiske symptomer	Adfærdsmæssige symptomer
Hovedpine	Træthed	Søvnløshed
Hjertebanken	Grublerier og tankemylder	Hyperventilation
Rysten på hænder	Indre uro	Mister overblikket
Svimmelhed	Hukommelsesbesvær	Indesluttethed
Trykken for brystet	Koncentrationsbesvær	Vrede
Mavesmerter	Rastløshed	Aggressivitet
Hyppig vandladning	Irritabilitet	Nedsat præstationsevne
Diarré	Angstanfald	Ubeslutsomhed
Smerter	Nedsat humoristisk sans	Øget brug af stimulanser
Hyppige infektioner	Følelse af udmattelse	Ændrede kostvaner
Forværring af kroniske sygdomme	Grådlabil	Sygefravær

Hvis du oplever få tegn eller kun af og til, kan du skrive dem ned for at følge udviklingen. Lav eventuelt et tjek ind med dig selv med fast frekvens (f.eks. 1 gang om måneden). Tænk tilbage på den seneste måned, og sæt en markering ved de tegn, du oplever. På den måde kan du følge din trivsel og blive opmærksom, hvis du oplever en stigning i tegn, eller en ændring i adfærd hos dig selv.

RÆK UD NÅR DU OPLEVER STRESS-SYMPTOMER

I Forsvaret er det ingen skam at række ud, det ses som værdifuldt for vores fælles trivsel og opgaveløsning, at du gør det.

Stress er kun farligt, hvis du går med det alene, og for længe.

Derfor er det vigtigt at dele med nogen, hvis du oplever symptomer på stress – så du kan få sparring på, hvordan du skal håndtere det, og eventuelt få lavet nogle ændringer i dit arbejde. Hellere række ud en gang for meget end en gang for lidt – på den måde er du med til at forebygge at stressen udvikler sig, og du er med til at skabe en kultur, hvor I kan være åbne omkring, når I føler jer pressede.

Stress kan være forbundet med både skam og afmagt. Hvis du rækker ud efter hjælp, kan det dog være en måde at finde handlemuligheder, der kan få dig på rette spor igen.

Her er en oversigt over, hvem du kan række ud til, hvis du oplever symptomer på stress.

- **Kollega:** Tal med en kollega, så du ikke går med svære oplevelser eller dårlig trivsel alene. Prioritér dialog om trivsel på jeres teammøder.
- **Leder:** Tag en samtale med din nærmeste chef/leder. Check ind med, hvordan du har det og hvad du har brug for.

Din leder kan hjælpe dig med at afdække, hvad der er behov for – om der skal prioriteres, skabes overblik, fjernes noget fra dit bord eller andre tiltag.

Jo før du bringer din belastning på banen, desto bedre muligheder har din leder for at rette op på din trivsel.

Når du taler med din leder, kan du forvente:

- Dialog om din oplevelse af det, der belaster og/eller er svært
- Støtte og handlekraft omkring forbedring af din trivsel
- Hjælp til prioritering
- Tydelig forventningsafstemning om kvalitet i opgaver (hvornår er opgaven løst?), roller og samarbejdsrelationer

Hvis I beslutter at tilpasse dine opgaver eller arbejdstid, eller hvis I indfører nogle særlige initiativer til støtte (hyppigere 1:1 samtaler, hjælp til opgaver, hjemmearbejde, andet), kan din leder hente hjælp på siden om **”CH/LD håndtering af fravær i relation til stress”**.

OPRK: Tal med en Personlig Rådgiver fra Organisationen for Personlig Rådgivning og Kollegastøtte (OPRK) og få hjælp i form af anonym rådgivning om forståelse, mestring og håndtering af stressbelastningen. Den personlige rådgiver yder individuel støtte og har tavshedspligt og ingen notatpligt, og når du er klar, skal en dialog med chef/leder sikre en fremadrettet løsning.

Tillidsrepræsentant: Tag en samtale med din tillidsrepræsentant (TR). Tillidsrepræsentanten har mulighed for at skaffe viden og gode råd om stressreduktion og evt. inddrage arbejdsmiljøorganisationen.

Arbejdsmiljørepræsentanten: Din arbejdsmiljørepræsentant kan hjælpe dig med at få undersøgt dit arbejdsmiljø og iværksætte potentielle initiativer til at støtte op om dig.

Talsmand: Talsmanden er en person, du kan række ud til som værnepligtig. Din talsmand varetager din delings interesser og agerer talerør for din deling til foresatte.

Ekstern psykolog: Hvis du oplever symptomer på stress, er det også muligt at få tildelt samtaler hos en ekstern psykolog.

Læge: Ved øget stressbelastning og varige stress-symptomer, er det en god ide at tale med egen læge, der kan vurdere om sygemelding er relevant. Hvis din læge vurderer at du skal sygemeldes, skal din leder informeres.







FORSVARET

HÅNDTERING AF STRESS LEDER/CHEF

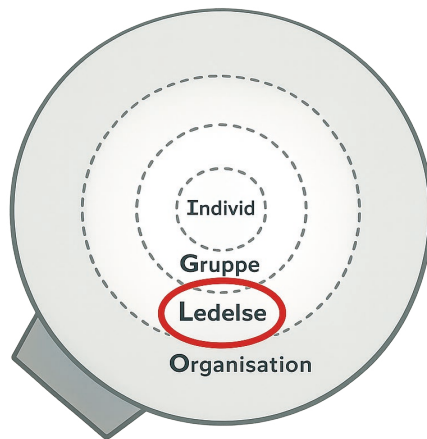
VIDEN OG VÆRKTØJER

OM HÅNDTERING AF STRESS FOR LEDER/CHEF

Chefer og ledere spiller en nøglerolle i at forebygge og håndtere arbejdsrelateret stress gennem tydelig kommunikation og realistiske krav.

Tidlig indsats og nærværende ledelse mindsker risikoen for langvarig mistrivsel. Derfor er det vigtigt, at chefer og ledere er dygtige til at spotte tegn på stress og støtte konstruktivt, så de kan understøtte trivsel hos den enkelte medarbejder og i arbejdsfællesskabet.

Organisatorisk niveau:



I denne folder kan du læse om, hvordan du håndterer stress hos:

- Din medarbejder
- Dit team
- Dig selv



Jo mere stress, desto mere styring. Når du som leder skal håndtere tilfælde med stress, gælder huskereglens om: **jo mere stress, desto mere styring.** Det betyder, at du skal være opmærksom på, at iværksætte strukturer, der kan forebygge stressbelastning, hvis der opstår en stigning i belastende faktorer. Det gælder både for enkeltpersoner, for teams/enheder/afdelinger, og for dig selv. I folderen **"Forebyggelse af stress for chef/leder – Viden & Værktøjer"**, kan du læse mere om, hvad forebyggelse kan være.

Figuren til højre for illustrerer tommelfingerreglen om, at jo mere stress, der pågår, desto tydeligere styring er der behov for. En faciliterende ledelsesstil er oftest trivselsfremmende for de fleste medarbejdere, når der ikke er en stressbelastning. Den signalerer tillid til fagpersoner, og understøtter uddelegering, autonomi og initiativ.

Hvis der er (en oplevelse af) mange belastende faktorer;

- Høj uforudsigelighed
- Uklare eller modstridende krav
- Manglende indflydelse og mening
- Høje følelsesmæssige krav

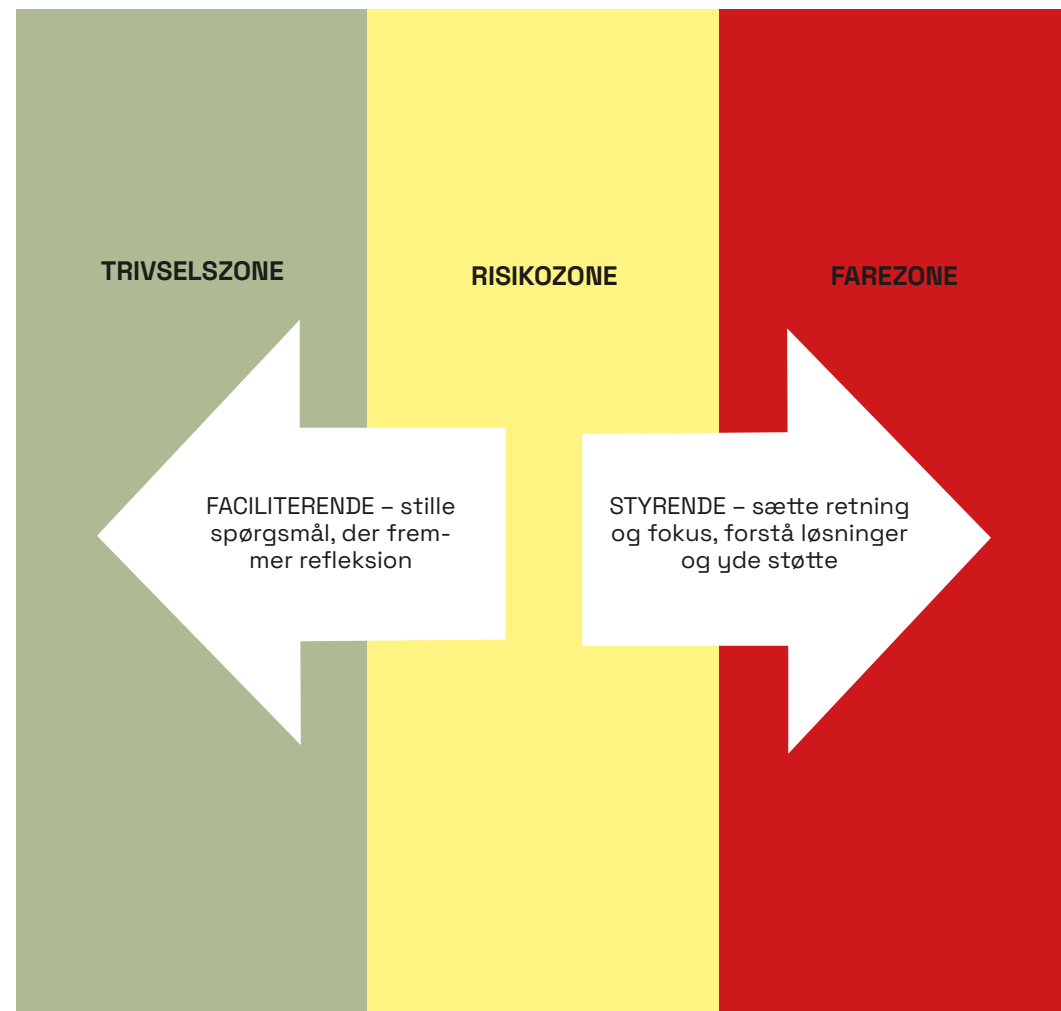
... kan det dog være nødvendigt at øge styringen.

Formålet er at sikre en tydelig retning og fokus for beslutninger, samarbejde, opgaveløsning og kommunikation, så enkeltpersoner eller alle i arbejdsfællesskabet oplever højest mulig grad af forudsigelighed og gennemskuelighed. Når belastningerne klinger af, kan du vende tilbage til en mere faciliterende ledelsesstil.

Når det kommer til enkeltpersoner kan det f.eks. være nødvendigt at træffe beslutning om at omplacere opgaver eller ansvar i situationer, hvor personen ikke er i stand til at varetage dem. Din opgave som leder handler så om, at afklare med personen, hvordan I kan gøre det på en måde, så det er mest muligt okay, at en anden tager over midlertidigt, mens personen genfinder balance og trivsel.

Generelt kan man sige, at jo større din bekymring er, desto mere nødvendigt er det, at du viser mod og handlekraft.

Tidlig opsporing af stress gør det muligt, at inddrage medarbejderen i løsninger, og gøre håndtering nemmere. Her er du afhængig af, at de strukturer, der understøtter trivsel (1:1 samtaler, teammøder og lignende) er på plads, så du kan opdage mistrivsel tidligt.



Håndtering af stress hos din medarbejder

Ledere skal kunne støtte medarbejdere i stress én til én og samtidig forstå, hvordan udfordringerne hænger sammen med arbejdskonteksten. Det kræver både nærvær i dialogen og evnen til at undersøge opgaver, samarbejde eller rammer der presser den enkelte.

Selvom du er en dygtig leder og har fokus på trivsel, kan der alligevel opstå situationer, hvor dine medarbejdere rammes af stress.

Spot stress hos din medarbejder

I folderen **"Hvad er stress og trivsel?"**, kan du læse mere om, hvad stress er, og hvordan det udvikler og viser sig. Nedenfor er en opsummering af, hvad du kan holde øje med, når du gerne vil være god til at spotte stress hos din medarbejder.



Husk, at det afgørende er at lede efter bekymrende adfærdsskift i normalbilledet.

Eksempler på adfærdsskift hos din medarbejder:

Social tilbagetrækthed hos en medarbejder, der ellers normalt er meget social

Overskridelse af deadlines hos en ellers altid punktlig medarbejder

Manglende svar på mails fra en, der ellers altid svarer hurtigt

Manglende engagement hos en medarbejder, der ellers altid engagerer sig meget i opgaverne

Rastløshed hos en medarbejder, der ellers er meget rolig

Kortfattet eller skarp kommunikation fra en medarbejder, der ellers typisk er rolig og venlig

Hvis din medarbejder henvender sig med tegn på stress

Hvis din medarbejder henvender sig, fordi de oplever tegn på stress er det vigtigt, at I prioriterer tid hurtigst muligt til en dialog.



I skal typisk bruge en times tid, da det er vigtigt at I får skabt et fælles grundlag for at forstå, hvad det er, der belaster og er brug for.

Når du skal have den indledende dialog med medarbejderen kan du anvende instruktionen og spørgeguiden på de følgende sider. Her er også en illustration af farveskalaen, hvor I sammen kan vurdere medarbejderens tilstand.

Husk at spørge ind til, hvordan medarbejderen har det "lige nu", og sammenholde det med, hvordan medarbejderen fortæller at have haft det "i den seneste tid". F.eks. sidste måned. Det giver dig et billede af, om belastningen er opstået pludseligt og udløst af noget, eller om det er en belastning, der er bygget op over tid.

Instruktion til farveskalaen

Farveskalaen kan bl.a. anvendes i 1:1 dialoger med din(e) medarbejder(e) til at undersøge deres generelle trivsel.

1. Som forberedelse bør du:

Tænke over, hvor du vil placere medarbejderen på skalaen.
Se på referatet fra sidste samtale.

2. Følg op fra sidst:

"Ved vores sidste møde indikerede du, at du var gul og vi talte om, at noget af det der pressede dig var..."

3. Afdæk, hvordan medarbejderen har det

Spørg fx: "Hvor er du på skalaen?"

4. Del hvor du havde placeret medarbejderen

Forklar dine overvejelser

5. Drøft årsagerne til forskelle og ligheder i placeringerne

Husk: Det er medarbejderen, der har serveretten, men du kan have observeret noget han/hun ikke har set.

6. Afdæk, hvor længe medarbejderen har været grøn/gul/rød

7. Afdæk, hvordan medarbejderen har det med placeringen

Måske er det naturligt og i orden – fx en planlagt spidsbelastning.

8. Hvis placeringen er gul og vurderes OK:

Drøft, hvor længe placeringen er OK – hvornår skal medarbejderen gerne være grøn igen?

9. Hvis placeringen er gul/rød og ikke vurderes OK:

Drøft, hvad der er behov for, for at flytte mod grøn – brug evt. ressourcemodellen.

10. Skriv og send referat:

Hvor var medarbejderen placeret på skalaen og hvad aftalte I?
Send referat til medarbejderen.

Symptomer på stress



Psykologiske

Indre uro
Hukommelsesbesvær
Koncentrationsbesvær
Bekymringer
Utilstrækkelighed
Nedsat humør



Adfærdsmæssige

Søvnproblemer
Manglende engagement
Ubeslutsomhed
Nedsat præstation
Aggressivitet
Øget sygefravær



Fysiske

Trykken for brystet
Hjertebanken
Hovedpine
Mavesmerter
Svedeture
Ændret appetit
Øget sygdom

Spørgsmål, du kan stille din medarbejder i 1:1

Hvor er du på skalaen?

Hvor mærker du det konkret? Fx dårlig søvn, appetit etc?

Hvor oplever du dig særligt presset? Fx arbejdsopgaver, samarbejder mm

Hvordan sikrer vi, at du ikke rykker tættere over mod rød?

Hvad vil hjælpe dig tættere på grøn?

Hvornår var du sidst tættest på grøn? Hvordan så det arbejdsliv ud?

Hvad har du allermest brug for?

Er der kompetencer du savner at bringe i spil?



Hvis du er bekymret

Hvis du spotter nogle bekymrende adfærdssændringer, og bliver bekymret for én af dine medarbejders trivsel, så tag fat i dem til en samtale. Hvis din bekymring viser sig at være uberettiget, vil medarbejderen i værste fald opleve, at du er opmærksom og nærværende, og at deres trivsel er vigtig for dig.

Det er en god ide at holde jævnlige 1:1 samtaler med dine medarbejdere, og så kan du bruge denne samtale som anledning. Du kan læse mere om 1:1 samtaler i folderen **"Forebyggelse af stress for chef/leder – Viden & Værktøjer"**.

Når du skal dele din bekymring kan du følge processen på næste side.

Hvis I sammen vurderer, at der er behov for at iværksætte tiltag til støtte (ekstra samtaler, kollegastøtte, andet) eller tilpasning af opgaver, så kan I med fordel anvende den tilbagevendelsesplan, der ligger på siden om **"Chefers håndtering af fravær i relation til stress"**.

Planen behøver ikke at koble sig til en sygemelding, men kan være et værktøj for jer, for at holde styr på jeres aftaler, indtil medarbejderen er i trivsel igen.



Sådan udtrykker du bekymring for en MA

1. Vælg det rette tidspunkt

- Find et roligt, uforstyrret tidspunkt.
- Sørg for at der er tid nok.
- Spørg din medarbejder om det er et godt tidspunkt.

2. Præsenter din bekymring

- "Jeg har lagt mærke til, at du har virket ekstra presset på det seneste – og jeg vil bare lige høre, hvordan du egentlig har det?"
- "Jeg siger det her, fordi jeg er bekymret for dig som din leder – jeg har bemærket, at du ofte bliver sent færdig og virker lidt fraværende på møder. Hvordan går det egentlig?"
- "Jeg vil gerne lige tjekke ind med dig, for jeg har haft en fornemmelse af, at du måske har meget at se til for tiden – har jeg ret i det?"

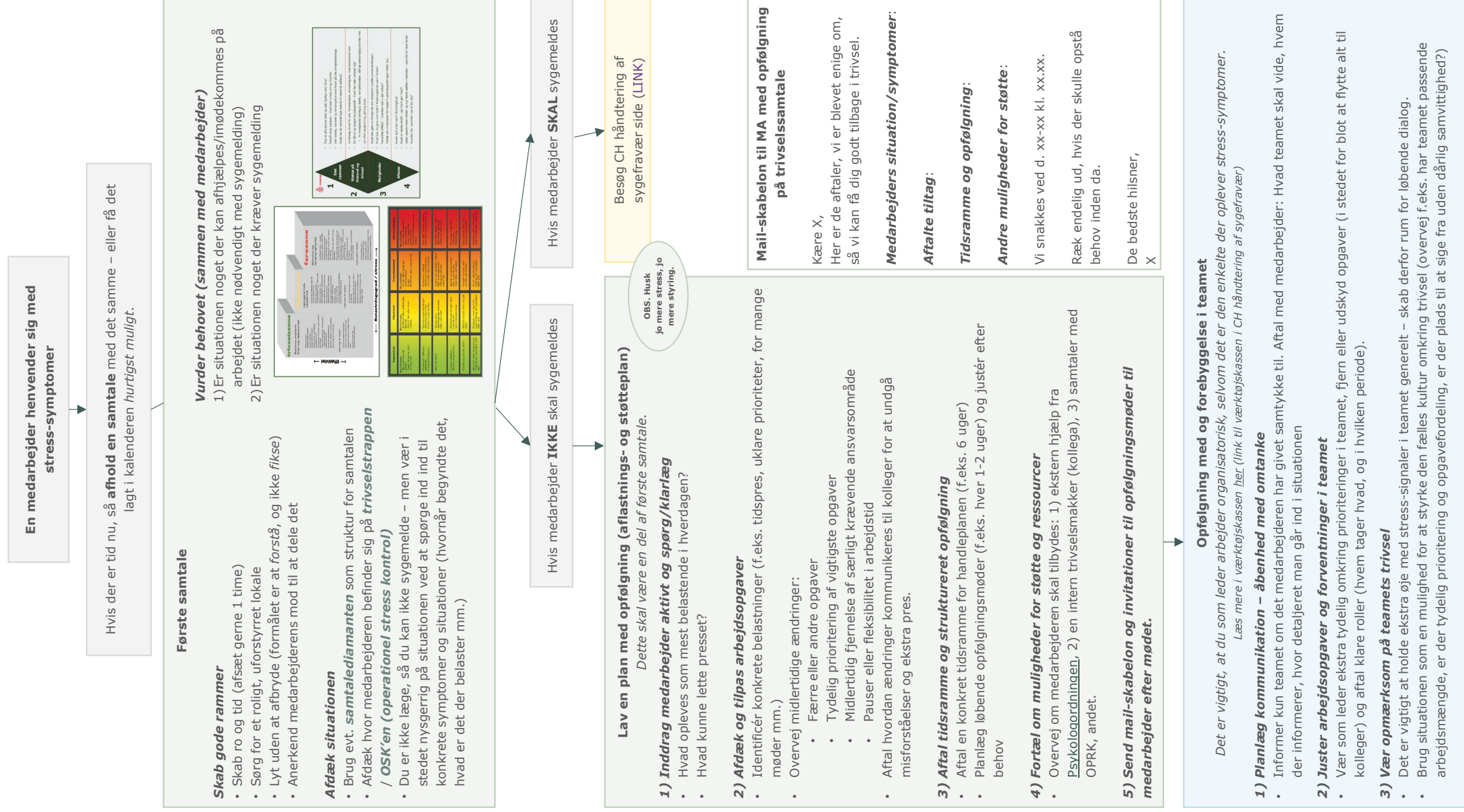
3. Undersøg nysgerrigt

- Brug "jeg"-udsagn. Så du fokuserer på, hvad du som leder har observeret – uden at lægge ord i munden på din medarbejder.
- Lyt aktivt: Gentag og opsummer det din medarbejder siger, så de føler sig set og forstået.
- Stil åbne spørgsmål som bl.a.: "Hvordan mærker du det?", "Hvad tænker du selv om det?" osv.
- Respektér grænser: Ikke alle ønsker at dele alt. Det er okay.

4. Søg løsninger sammen

- Spørg din medarbejder: "Hvad har du behov for lige nu?" og forsøg sammen at finde ud af, hvordan I bedst imødekommer de behov, som medarbejderen har.
- Skriv aftaler ned i et kort beslutningsreferat og send på mail til medarbejderen.

'Køreplan for håndtering af stress hos din medarbejder



Hvis du ønsker yderligere hjælp til, hvordan du som leder skal håndtere stress hos dine medarbejdere, så kan du tage et e-læringskursus på MinUddannelse om netop dette. Søg på kursusnavnet: **Når stress rammer medarbejderen – hvad gør jeg som leder?** på MinUddannelse og tilmeld dig.

HÅNDTERING AF STRESS I TEAMET

Stress i et arbejdsfællesskab viser sig ofte som mønstre af ændret adfærd, samarbejde eller stemning i teamet.

Derfor må du som leder arbejde systematisk og strategisk på at understøtte en kultur, hvor man trygt kan tale om belastninger og reagere tidligt. Det kræver, at lederen selv er klædt på til at italesætte bekymringer og adressere forhold, der påvirker trivslen.

Når lederen handler rettidigt og åbent, styrkes både teamets robusthed og den daglige trivsel.

Spot stress hos teamet

I folderen **"Hvad er stress og trivsel?"**, kan du læse mere om, hvad stress er, og hvordan det udvikler og viser sig. Nedenfor er en opsummering af, hvad du kan holde øje med, når du gerne vil være god til at spotte stress hos dit team.

Husk, at det, du spotter kan være tegn på stress, og at det er afgørende at lede efter bekymrende ændringer i normalbilledet



EKSEMPLER PÅ ADFÆRDSÆNDRINGER I DIT TEAM:

I/nogen begynder at "bide" af hinanden

Omgangstonen bliver fjendtlig. Der kan være sladder og klikke-dannelse

I/nogen holder op med at lytte, misforstår og fejlfortolker hinanden

Stigning i overskredne deadlines

Opgaver/beslutninger tabes oftere mellem stole

Det er slut med hjælpsomheden over for hinanden

Det er altid "de andres skyld", hvis noget går galt

I/nogen anerkender ikke hinandens arbejde (mangel på respekt)

I/nogen skjuler sine egne fejl og finder gerne fejl hos kolleger

I/nogen oplever en "det er ikke mit arbejdsområde"-holdning.
I/nogen synes det er på tide, at kollegerne laver lige så meget som én selv

Vend problemstillinger i ledergruppen

Strukturerede indsatser til forebyggelse af stress hos chefer og ledere er både med til at styrke trivsel og organisatorisk robusthed.

Når ledere hjælpes ad med at forstå og håndtere stress, giver det mulighed for, at man kan dele erfaringer og kortlægge indsatser, der kommer flest mulige til glæde.

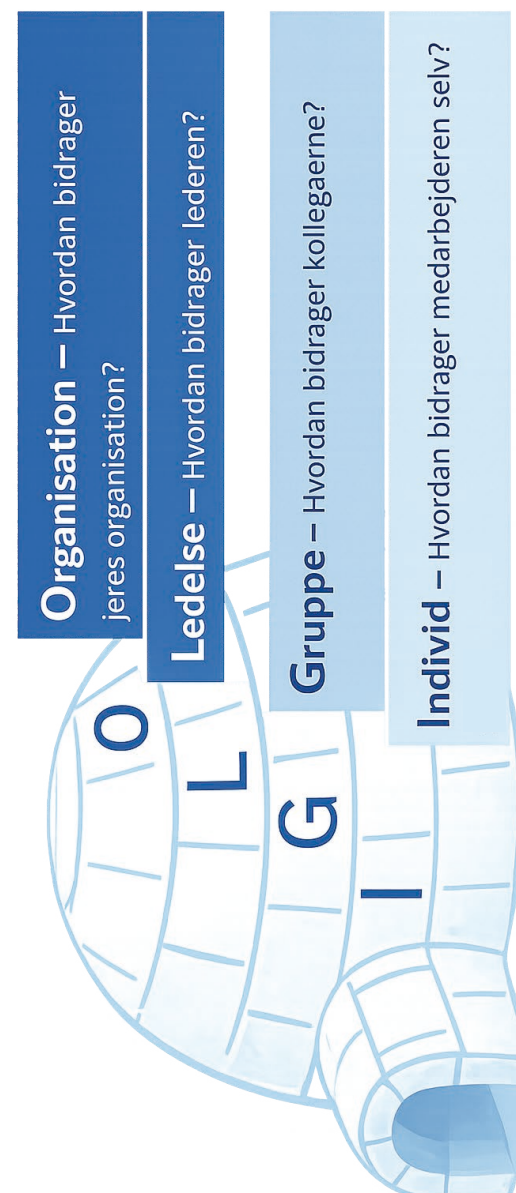
Oftentimes vil der være behov for at den enkelte leder laver en indsats for at afhjælpe stress ved enkelte medarbejdere eller i et team, men af og til kræver en løsning også, at der handles på tværs af ledelsesområder, eller endda organisationen.

Hvis det skal lykkes skal ledere være gode til at dele og sparre om de udfordringer, de bliver opmærksomme på.

Her kan ledergruppen være en hjælpsom platform, dels for at den enkelte leder kan få sparring på en konkret udfordring, men også for, at ledergruppen kan hjælpes ad med at sikre, at problemer løses på de rette niveauer i organisationen.

IGLO modellen på modsatte side kan anvendes som et værktøj til dialog om, hvilket niveau, der er passende for at løse en konkret udfordring.

Nedenfor ses et redskab til, hvordan ledergruppen kan briefe hinanden på problemstillinger, de hver især oplever i deres teams. Redskabet kan anvendes på chef/ledermøder, hvor der afsættes 40-45 minutter til at køre processen igennem. Til redskabet følger også et opsamlingsark, der kan fungere som beslutningsreferat for punktet og køreplan for handling herpå.



AGENDA

- 20 min. bordrunde med indmelding fra alle på udvalgt udfordring omkring personel siden sidste møde (del tiden op ligeligt mellem deltagerne).

• 20 min dialog om:

1) Hvad skal håndteres af én eller nogen?

– Behov for hjælp/opfølgning??

2) Hvad skal håndteres af os sammen?

3) Hvad skal vi bede andre om hjælp til? Hvem?

4) Hvad er vigtigst at gøre først?

5) Hvem gør hvad, hvornår inden næste gang?

ROTOR

R – Registrering

- Hvilket trivselsproblem opstod? (udsagn eller adfærd)

O – Opmærksomhed

- Hvad lagde du mærke til ved personen/situationen?

T – Tiltag

- Hvad gjorde du for at handle på det?

O – Outcome

- Hvad blev resultatet – for personen, gruppen og dig som leder?

R – Refleksion og behov

- Hvad var svært? Hvad har du brug for støtte til/sparring/viden om?

Refleksionsskema til ROTOR-øvelse

Spørgsmål	Svar / Refleksion
Typiske stress tegn i min enhed	
Advarselstegn på stress på teamniveau	
Hvad har de brug for?	
Mine faldgruber – Hvad udfordrer mig?	
Hvem/hvad kan hjælpe mig?	
Hvad har vi allerede fokus på i min ledergruppe?”	
Hvad ønsker jeg, at vi skal øge fokus på i min ledergruppe?	

Håndtering af stress hos dig selv

Som chef eller leder kan du også selv blive ramt af stress.

Præcis som hos dine medarbejdere kan stressbelastninger være mindre alvorlige, forbigående og overskuelige at håndtere. Men det kan også være det modsatte.

En tidlig indsats er afgørende for effektiv håndtering, og derfor må du aktivt øve dig i at spotte, italesætte og håndtere dine egne belastningsreaktioner.

Når man er presset, kan det være svært at vurdere sin egen situation, hvilket gør en stærk relation til din nærmeste leder og dine lederkolleger afgørende.

Det indebærer, at du tør række ud, dele dine bekymringer og tage imod støtte til at skabe overblik og genvinde handlekraft.

En leder, der håndterer sin egen stress professionelt, står stærkere i både beslutninger, samarbejde og ansvar.

Hvis du selv oplever en stigning i tegn på stress, så tag fat i din nærmeste leder og bed om en samtale hurtigst muligt. Hvis du synes, det er svært kan

du starte med at række ud til en lederkollega eller til Organisationen for personlig rådgivning og kollegastøtte (OPRK), der også rådgiver og sparrer med chefer og ledere anonymt og fortroligt.

Forsvarets psykologordning er til rådighed for chefer og ledere såvel som for andre medarbejdere, hvis du har brug for et forløb.

Herudover kan du altid række ud til Arbejdstilsynets Hotline for Ledere om Psykisk Arbejds miljø.

Søg hjælp og sparring til håndtering af stress

At skulle håndtere stress hos medarbejdere er svært. Du er ikke alene. Lige så snart at du er i tvivl om noget, så søg sparring. Hellere række ud en gang for meget end en gang for lidt.



Her er en oversigt over, hvem du kan række ud til, hvis du ønsker sparring:

Første go-to:

- **Din egen leder:** Ræk ud til din egen leder og fortæl om den situation, du står i.

- **Ledergruppen:** Vend situationen med ledergruppen og få deres erfaringer fra lignende situationer.

Andre at række ud til:

- **Din HR-partner:** De kan hjælpe med at afklare dit ansvar som leder, og etablere kontakt med de fagpersoner, der kan hjælpe dig. De kan også bistå med at finde HR-data, der kan gøre dig klogere på, hvordan din enhed/afdeling/team fungerer i forhold til andre. Endelig kan de understøtte dig administrativt, når du igangsætter undersøgelser og initiativer til at udvikle arbejdsmiljøet.

- **OPRK:** Tal med en Personlig Rådgiver fra Organisationen for Personlig Rådgivning og Kollegastøtte (OPRK) og få hjælp i form af anonym rådgivning om forståelse, mestring og håndtering af stressbelastning hos din medarbejder. Den personlige rådgiver yder individuel støtte – også til ledere/chefer – og har tavshedspligt og ingen notatpligt.

- **SYBA:** De skal involveres, hvis der skal laves en stress-sygemelding.

- **Arbejds miljøorganisationen:** Hvis der er nogle i teamet der mistrives eller oplever symptomer på stress, så kan det være godt at inddrage arbejdsmiljøorganisationen, som kan hjælpe med at undersøge og iværksætte initiativer i arbejdsmiljøet.

- **Psykisk Arbejds miljø Sektion, PKOM:** Du kan kontakte sektionen for ledersparring og organisatorisk rådgivning eller indsatser til kortlægning, understøttelse og udvikling af psykisk arbejdsmiljø. Du kan række ud på telefon eller mail, eller oprette en sag i FAD.





FORSVARET

HÅNDTERING AF STRESS KOLLEGA/TEAM

VIDEN OG VÆRKTØJER

OM HÅNDTERING AF STRESS FOR KOLLEGA/TEAM

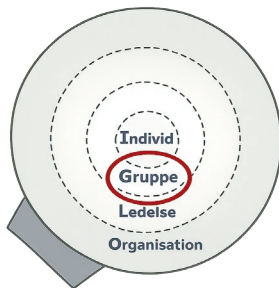
Kolleger findes heldigvis på alle niveauer i Forsvaret. Det følgende er inspiration til, hvordan man som kollega/team kan udøve social støtte og bidrage til forebyggelse og håndtering af stress.

Hvis du er chef eller leder er dette relevant for dig af to årsager:

1. Du er og har selv kolleger, der kan drage nytte af din støtte
2. Du kan dele informationen med dine medarbejdere, så de kan arbejde bevidst med deres kollegarolle til social støtte

Mange ting i hæftet er mulige at sætte i gang som medarbejder eller sammen som kolleger, men det vil ofte være hjælpsomt eller endda nødvendigt, at egen chef/leder involveres, så han/hun kan understøtte og koble til ressourceforbrug og den strategiske udvikling af teamet.

Organisatorisk niveau:



I denne folder kan du læse om, hvordan I som kollega/team kan praktisere:

- social støtte
- kortlægning af trivselsudfordringer på teammødet



FORBERED TIL KRIGSTID I FREDSTID

Når stress først rammer kan det være svært at handle, hvis man er usikker på, hvad andre forventer af én, eller hvis man ikke har talt om, hvordan man kan hjælpe og støtte hinanden. I folderen **"Forebyggelse af stress for kollega/team – Viden & Værktøjer"**, kan du læse mere om, hvordan I sætter gang i en proces om udvikling af teamnormer for adfærd i arbejdsfællesskabet.

Det er disse fælles spilleregler for, hvordan hjælp, omsorg og støtte ser ud hos jer, I kan vende tilbage til, når der opstår stress (travlheden, forandringer, konflikter eller andet) i arbejdsfællesskabet.

Hvis I ikke har lavet spilleregler, men står foran et belastet samarbejde, kan man stadig godt nå at etablere dem. Det vil kræve mere af jer (tid, overskud og struktur), og de vil måske ikke være helt så effektive med det samme, fordi I ikke har det samme overskud og øvelse til at praktisere dem.

Sæt eventuelt følgende spørgsmål på dagsordenen til jeres næste teammøde:

- Hvad kan presse os hver især?
- Hvordan kan man se det, når vi hver især er pressede?
- Hvad har vi hver især brug for, hvis vi bliver pressede?
- Hvis man bliver bekymret for en kollega, hvad gør man så? (hvordan siger man det?)
- Hvad gør vi, hvis en kollega bliver sygemeldt?
- Hvordan håndterer vi uoverensstemmelser og uenigheder?

Kør en runde, hvor alle melder ind. Lav nogle aftaler, som alle kan se sig selv i.

PRAKTISÉR SOCIAL STØTTE

Der er forskellige former for social støtte, som man kan tilbyde til en kollega i teamet. Der findes både **praktisk hjælp**, som når man f.eks. tilbyder en hjælpende hånd til opgaver, kørsel, referat, indkøb af gave eller lignende. Det kan også være **videndeling**, når man f.eks. sørger for at få videregivet vigtige oplysninger om bl.a. planer, gode tips, nye ideer/forslag osv., til sine kolleger.

Hvis din kollega er stresset, kan du tilbyde støtte i det små gennem:

- Praktisk hjælp med opgaver eller hjælp til at skabe overblik
- Rum for pauser og ro, f.eks. ved at aflaste i pressede perioder
- Støtte kollegaen i at tage kontakt til leder eller OPRK, hvis vedkommende ikke selv har overskud til dette
- Anerkendelse af det arbejde som kollegaen når og gør

Udover praktisk hjælp og videndeling, er der to andre former for social støtte, der bidrager til øget trivsel og forebyggelse af stress, samt fremmer kvalitet og fremdrift i opgaveløsningen:

1) Følelsesmæssig støtte og 2) Feedback-støtte.

1. Følelsesmæssig støtte

Denne form for støtte kan være, at man f.eks. er et lyttende øre og er en som kolleger kan betro sig til. Du kan helt konkret yde følelsesmæssig støtte ved at:

- ➔ Være opmærksom på stress-signaler hos dine kolleger. Læs mere om disse i folderen om **"Hvad er stress og trivsel?"**.
- ➔ Hjælpe dine kolleger med at få reageret tidligt på deres stress-signaler ved at spørge ind til dem, hvis du oplever ændringer i adfærd.

Eksempler på adfærdsændringer hos din kollega:

- Social tilbagetrukkethed hos en kollega, der ellers normalt er meget social
- Manglende engagement hos en kollega, der ellers altid engagerer sig meget i opgaverne
- Rastløshed hos en kollega, der altid ellers er meget rolig
- Kortfattet eller skarp kommunikation fra en kollega, der ellers typisk er rolig og venlig

Eksempler på adfærdsændringer i dit team:

- I/nogen begynder at ”bide” af hinanden
- Omgangstonen bliver fjendtlig. Der kan være sladder og klikke-dannelse
- I/nogen holder op med at lytte, misforstår og fejltolker hinanden
- Det er slut med hjælpsomheden over for hinanden
- Det er altid ”de andres skyld”, hvis noget går galt
- I/nogen anerkender ikke hinandens arbejde (mangel på respekt)
- I/nogen skjuler sine egne fejl og finder gerne fejl hos kolleger
- I/nogen oplever en ”det er ikke mit arbejdsområde”-holdning. I/nogen synes det er bedst, at kollegerne laver lige så meget som én selv

Hvis du oplever nogle af disse ting, så kan det være et tegn på at din kollega potentielt er stresset.

Det kræver dog, at man tager en samtale med dem for at finde ud af, om de oplever sig stressede – eller om der muligvis kan være andet på spil som skyldes deres adfærdsændring. Du kan se inspiration til, hvordan du tager en bekymring op med din kollega nedenfor under afsnittet ’TAG FAT I DIN KOLLEGA HVIS DU ER BEKYMRET’.

Hvis du oplever en ændring i adfærd i jeres team, kan du stille dig selv nogle af disse ’check-teamet’-spørgsmål for at blive bevidst om gruppens stress-niveau:

- Har kollegaer givet udtryk for bekymringer eller klager vedrørende stressniveauet på arbejdspladsen?
- Oplever vi ofte, at vores kolleger ”brokker sig” – særligt om arbejdsbetinget pres?
- Har vi kolleger, der pludseligt eller gradvist ændrer adfærd, og som ikke længere er, som de plejer at være (FX stopper med at gå med til frokost, som de ellers plejer)?
- Er vi gode til at hjælpe hinanden med at holde pauser – og kan vi blive endnu bedre?
- Tager vi os tiden til at tale med hinanden – også om de svære ting?

Hvis du ud fra disse spørgsmål, tænker at der kunne være tegn på at én eller flere i teamet oplever tegn på stress, så ræk ud til din nærmeste leder og/eller din arbejdsmiljørepræsentant (AMR) eller OPRK med dine observationer og bekymring.

Hvis I har et fast punkt på jeres teammøder, kan I tage udgangspunkt i spørgsmålene ovenfor, når I melder ind på en runde om trivsel i teamet.

2. Feedback-støtte

Denne form for støtte kan hjælpe din kollega ved at du f.eks. hjælper med at give feedback på adfærd, så de kan opdage, hvordan det virker (og ikke virker) på dig. Gensidig feedback på oplevelse af samarbejde og adfærd er essentiel for at udvikle en sund kultur og skabe gode vilkår for at lykkes sammen og med opgaven.

En vigtig forudsætning for, at feedback har en positiv effekt, er, at vi ved, hvilke kriterier der ligger til grund for den feedback, vi giver/modtager.

I folderen **"Forebyggelse af stress for kollega/team – Viden & Værktøjer"** er et værktøj til at udvikle teamnormer for arbejdsfællesskabet, der kan fungere som et grundlag for at give hinanden feedback.

Det kan både være, når man efterlever ("jeg synes vi/du er gode til at holde reglen om XX"), og når man går udenfor spillereglerne ("jeg oplever, at vi/du har slækket på aftalen om XX").

Al feedback er ikke konstruktiv, og det kan være svært at gøre på en hjælpsom måde, især hvis det er negativ feedback. Til højre kan du se en quick guide til, hvordan du holder din feedback konstruktiv.

Feedback quick-guide

1. Observation	Jeg lagde mærke til: Eksempel: "Jeg har lagt mærke til, at du ofte stiller skålene i højre side af opvaskemaskinens overkurv."	Tjek ind: "Kan du genkende det?" / "Er det rigtigt bemærket?"
2. Oplevelse	Jeg bliver / jeg føler mig: Eksempel: "Det gør mig simpelthen så irriteret."	Tjek ind: "Vidste du det?"
3. Fortolkning	Jeg tænker / det virker som om: Eksempel: "Det irriterer mig, fordi jeg føler du tager min tid for givet, når jeg skal ind og flytte rundt på service i maskinen"	Tjek ind: "Hvad er din hensigt egentlig?"
4. Forslag	Jeg synes du skal / kunne det være en idé at: Eksempel: "Jeg vil foreslå, at du næste gang sætter skålene i midten af overkurven, så der bliver mere plads til børnekopperne i højre side"	Tjek ind: "Hvad tænker du om det forslag?" eller "har du andre ideer til ændringer?"



TAG FAT I DIN KOLLEGA HVIS DU ER BEKYMRET

Hvis du er bekymret for en kollegas trivsel, så tag fat i dem til en samtale, hvor du potentielt kan hjælpe med at gribe dem inden de falder.

Vælg det rette tidspunkt og sted:

- Find et roligt, uforstyrret sted
- Sørg for at der er tid nok til samtalen
- Spørg din kollega om det er et godt tidspunkt

Følgende samtaleteknikker er vigtige:

- **Brug "jeg"-udsagn:** Så du fokuserer på, hvad du som kollega har observeret – uden at lægge ord i munden på din kollega.
- **Lyt aktivt:** Gentag og opsummér det, din kollega siger, så de føler sig set og forstået.
- **Stil åbne spørgsmål:** Som bl.a. "Hvordan mærker du det?", "Hvad tænker du selv om det?" osv.
- **Søg løsninger sammen:** Undgå at komme med gode råd og løsninger, men spørg i stedet din kollega: "Hvad har du behov for lige nu?" og/eller "Er der noget jeg kan gøre for at støtte dig nu og her?"
- **Respekter grænser:** Ikke alle ønsker at dele alt. Det er okay.



For at anvende guiden til makkerstøtte skal du også bruge/kende farveskalaen.

Den finder du også i folderen **"Hvad er stress og trivsel?"**.

Makkerstøtte – quick guide





PAS OGSÅ PÅ DIG SELV

Det kan være følelsesmæssigt krævende at støtte en kollega, der er stresset. Husk derfor også at passe på dig selv ved bl.a. at sætte grænser eller tal med din leder, OPRK, tillidsrepræsentant (TR), arbejdsmiljørepræsentant (AMR) eller din talsmand om, hvordan du bedst kan hjælpe - uden selv at brænde ud. Hvis du er værnepligtig, kan du også undersøge værnepligtsrådet, der har til opgave at overse og bidrage til trivsel for værnepligtige.

HVIS EN KOLLEGA BLIVER SYGEMELDT MED STRESS

Som kollega bør du give din kollega ro i sygemeldingsperioden. Arbejdsrelaterede henvendelser skal vente.

Det kan være en god ide at vise omsorg, så din kollega ikke føler sig isoleret fra arbejdspladsen i perioden. Det er en god ide at afstemme forventninger til kontakt. Det kan I gøre gennem jeres chef/leder, der har kontakt til jeres kollega.

Når din kollega vender tilbage er det vigtigt, at der udvises forståelse, og at du er med til at give din kollega en rolig opstart.

På siden "Chefers håndtering af fravær i relation til stress", er der en mængde materiale, som chef/ledere kan gøre brug af. Værktøjskassen rummer også inspiration og udkast til mails eller initiativer, som kolleger kan anvende.

DET GODE TEAMMØDE

I folderen om "Forebyggelse af stress for kollega/team – Viden & Værktøjer" kan du læse om, hvordan I hver især og sammen, bidrager til det gode teammøde.

Til højre ses en guide til et fast punkt på dagsordenen til jeres team-møder, som I kan bruge til at vende trivselsudfordringer med fast interval.

På den måde får de ikke lov til at vokse i det usagte, men kan italesættes legitimt og håndteres hurtigt.

Hvis du har lagt mærke til ændringer i teamets samarbejde, er det f.eks. her, du kan dele dine observationer og bekymring.

Når der er bekymringer, der vedrører hele teamet, bør de adresseres her. Hvis det vedrører en bestemt kollega, bør du dog tale med personen først, inden du bringer en bekymring op i teamet.

Grundregler for punktet:

- Én udfordring pr. gang
- Én taler ad gangen
- Ingen diskussioner om skyld
- Fokus på adfærd, ikke personer
- Alt bliver i rummet, medmindre noget aftales sendt videre

