



FORSVARET

HÅNDTERING AF STRESS KOLLEGA/TEAM

VIDEN OG VÆRKTØJER

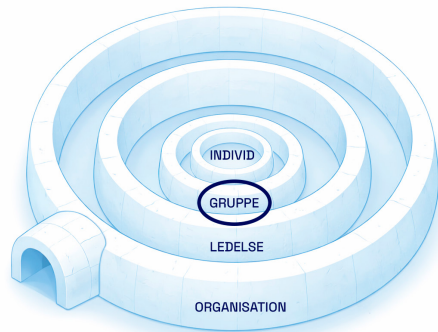
OM HÅNDTERING AF STRESS FOR KOLLEGA/TEAM

Kollegaer 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:



Kilde: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

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 (travlhed, 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?"

Kilde: Kristiansen, M. & Alrø, H. (2010). Supervision som dialogisk læreproces. Aalborg Universitetsforlag.



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

