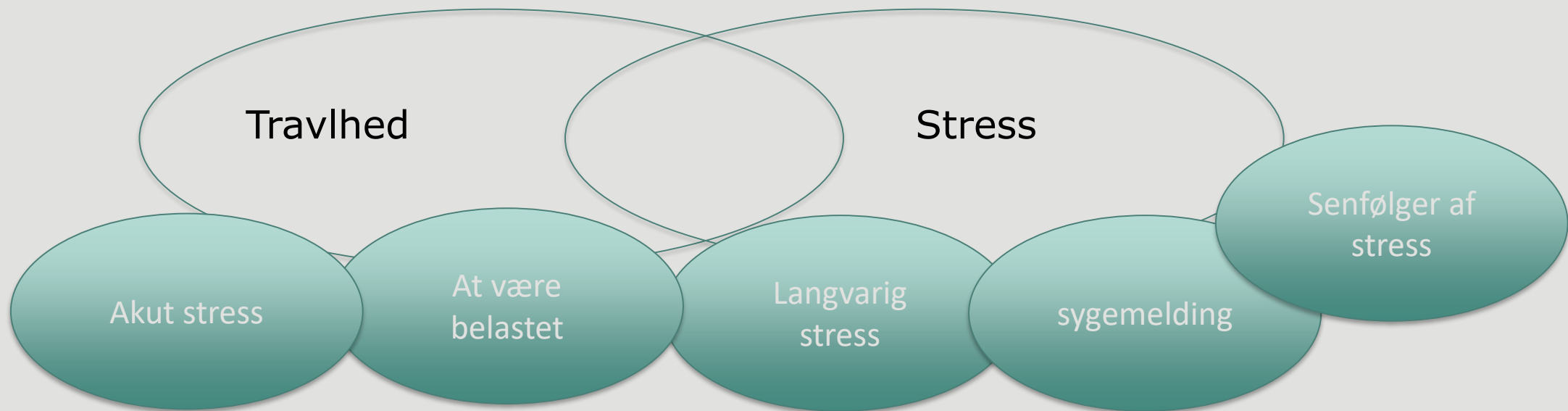


Hvad er stress?

Håndtering og forebyggelse på forskellige niveauer

Rikke Trillingsgaard
Chefkonsulent, Cand. Psych Aut.
Mail: Rt@ukon.dk
Mobil: 26158738

Hvad er det egentlig vi taler om?



Hvordan tales der om stress hos jer?



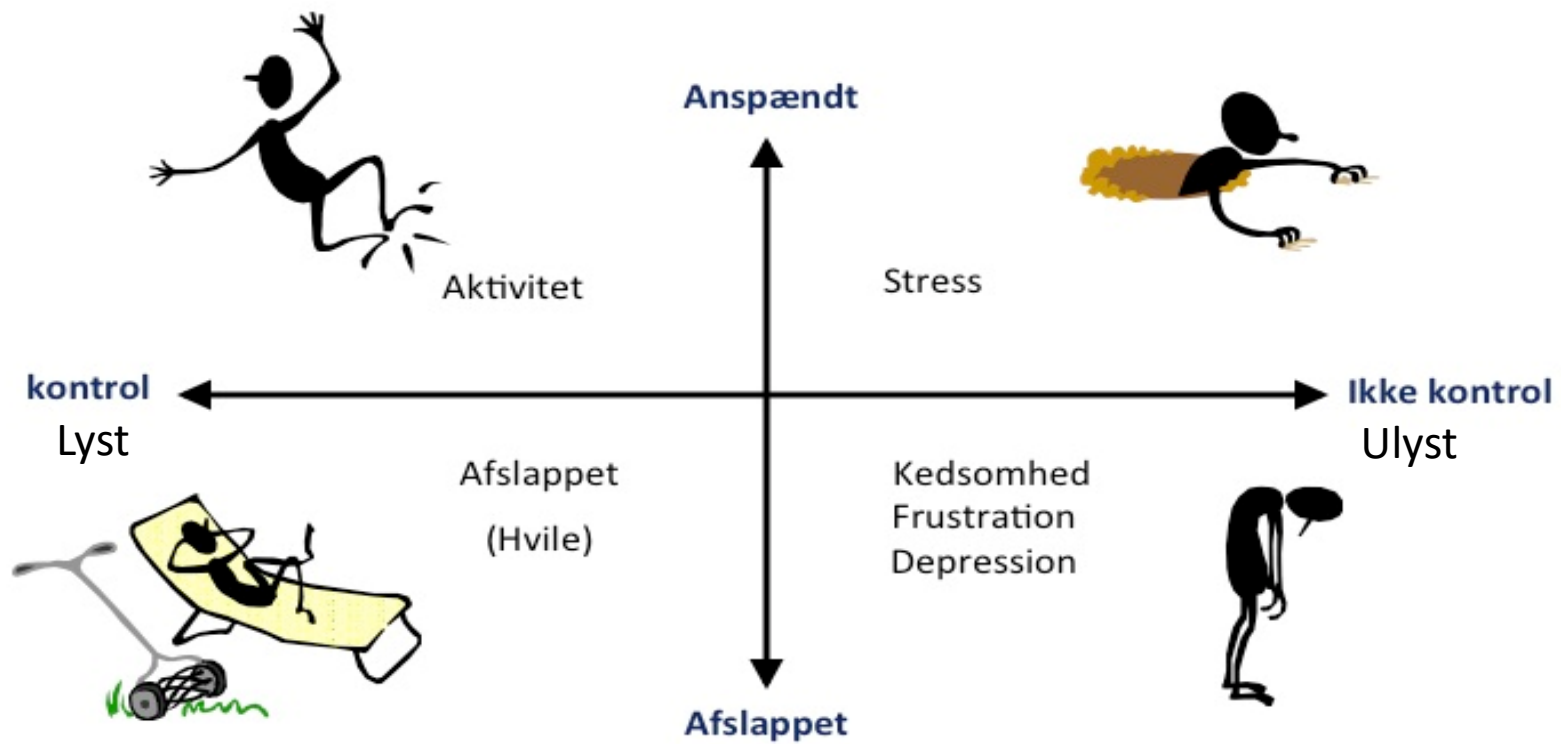
- Hvad betyder stress for dig?
- Hvilke forståelser er mest fremherskende i jeres organisation?
- Når I laver tiltag i forhold til stress, hvilken forståelse arbejder I mest ud fra?

Vores fysiologiske beredskab

- Vores fysiologiske beredskab (stress) er velfungerende på den korte bane
- Men vi mennesker kan sætte det samme fysiologiske beredskab i gang ved at bekymre os om fx:
 - Deadlines, at miste en opgave, dårlig performance, work-life balance, konflikter i familien - ved dét at have **forventningen** om en dårlig feedback



Kilde: Robert M. Sapolsky 2004



Inspiration Bo Netterstrøm, Tage Søndergaard
Kristensen

Definition på stress

Stress opstår når en person oplever, at betingelser og krav i omgivelserne overstiger personens vurdering af egne evner, kompetencer og muligheder

En person oplever i højere grad stress, når:

- Den fysiske eller psykiske sikkerhed trues
- Selvværd eller anseelse trues



Vold og trusler om vold som stressfaktor



- Hvis du har været udsat for vold og trusler om vold kan usikkerhed på egne evner og kompetencer øges – tryghed reduceret
- Hvis du har været vidne til vold eller trusler om vold
- Hvis kulturen individualiserer situationen til at handle om en person – (underkendt, stigmatiseret, ikke kompetent)
- Alene arbejde i situationer med risiko for vold og trusler om vold
- Manglende risikovurderinger på nye borgere
- Manglende kompetenceuddannelse
- Fravær af ledelse eller ledere der ikke møder medarbejderen med empati og handlekraft

P

Den professionelle del af vores person, som består af vores uddannelse, faglighed, teorier, viden og etik m.m

P

Den personlig del, som er vores personlighed, vores måde at agere på, temperament, vores fremtræden og værdier m.m

P

Den private del, som er præget af vores opvækstbetingelser, oplevelser af traumer og successer, vores psykiske bagage. Den side af os vedkommer kun dem, som vi *selv* inviterer til at få del i det.

Krav og ressourcer

Krav:

- Højt tempo
- Uklare rammer
- Konflikter
- Uventede opgaver
- Følelsesmæssige krav
- Fraværende ledelse

Ressourcer:

- Anerkendelse
- Indflydelse
- Klare rammer og roller
- God ledelseskvalitet
- Kollegial støtte og sparring
- Fysiske rammer
- Faglige kompetencer og læring



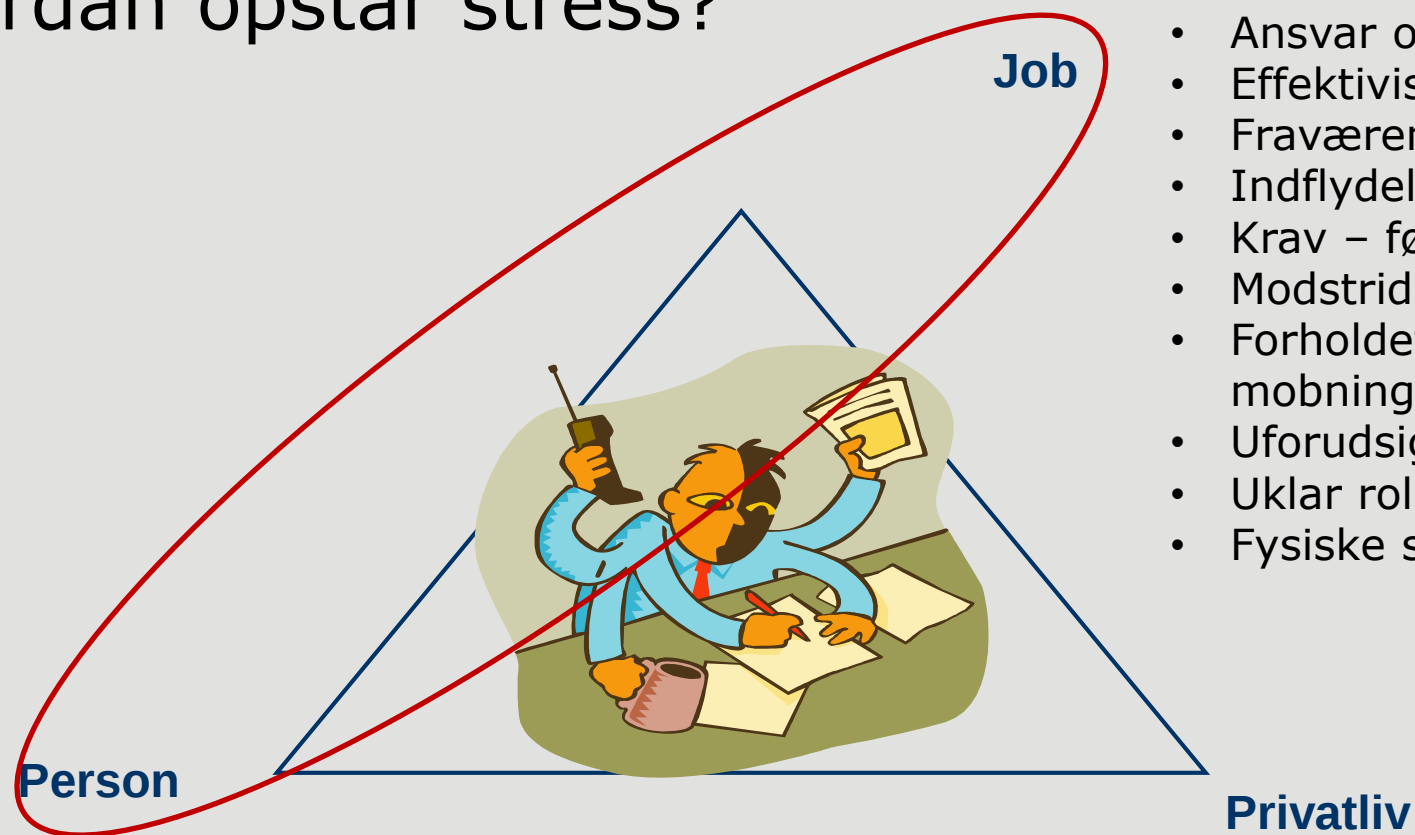
Det kognitive element

- Stress opstår som følge af en oplevet ubalance mellem en *belastning* og individuelle *ressourcer*
- Dvs. reaktionen afhænger af vurderingen af:
 - Belastningen
 - Egne ressourcer
 - Graden af kontrol
 - Grad af kompetence
 - Grad af mulighed for udvikling
 - Sociale ressourcer - støtte



Kilde: Malene Friis Andersen & Marie Kingston, 2016

Hvordan opstår stress?



- Ansvar og engagement
- Effektivisering og **forandringer**
- Fraværende anerkendelse
- Indflydelse
- Krav – følelser, opgaver eller tid
- Modstridende krav – eks. kvalitet og kvantitet
- Forholdet til kollegaer og ledelse (chikane, mobning, konflikter, social støtte)
- Uforudsigelighed og usikkerhed
- Uklar rolle, opgave og ansvar
- Fysiske sikkerhed, vold og trusler om vold

- (Over)Engagement
- Perfektionisme
- Idealisme
- Selvkritik
- Ambitioner
- Erfaringer
- Viden
- Copingstrategier

- Stram økonomi
- Manglende støtte
- Sygdom/tab
- Manglende frirum
- Skilsmisse
- Flytning
- Placering i social hierarki

Andre mulige kilder til stress på arbejdspladsen

- Vidensarbejdet fordrer de ansattes mentale og følelsesmæssige egenskaber (Det personlige flyder sammen med det professionelle)
- 80% løsninger eller service kan belaste medarbejdere, fordi de oplever at gå i mod både deres erfaring, faglighed, etik mm.
- Negativ omgangstone, mobning og krænkelse
- Arbejdsbelastninger, der skyldes manglende hensyn til kolleger

Hvilke signaler ser vi?

Stresstrappen

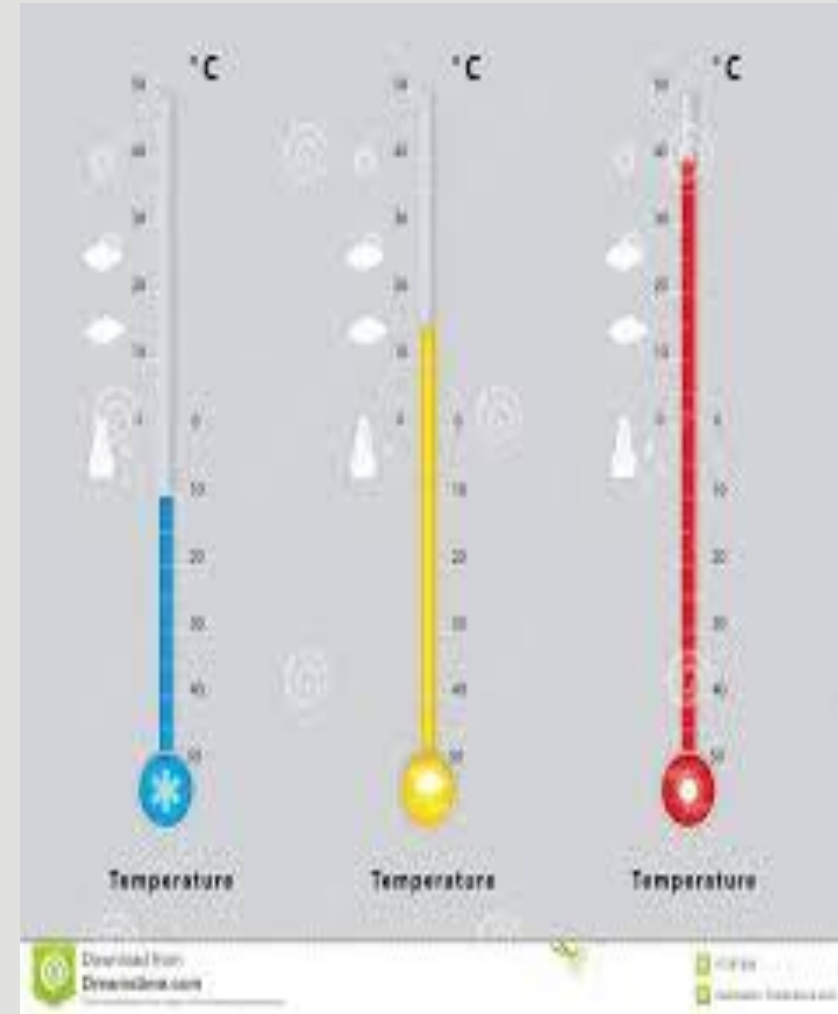
Udviklingen fra trivsel til stress



Refleksion i mindre grupper

Hvilke potentielle belastninger ser vi i vores organisation
– som vi må være opmærksomme på?

Fremhæv de 1-2 største belastninger i jeres optik



Stress rammer individuelt men skal
håndteres i fællesskab
- fokus på trivsel

Forebyggelse - individ



- Betragte egen ansvarlighed og engagement som en ressource der skal forvaltes med omtanke
- Bevidsthed om balance i eget liv – afstemt forhold mellem fokus og frirum, energigivende og -drænende aktiviteter
- Bevidsthed om egne ressourcer og mestringsstrategier
- Forebygge via kost, motion, restitution, søvn
- Indsigt i stressdæmpende metoder
- Opmærksom på egne stressorer og symptomer
- Turde søge hjælp hvis relevant

Forebyggelse - kollegialt

- Accept og forståelse
- Anerkendende kommunikation
- Accepter at arbejdet er forbundet med belastninger
- Fælles diskussion og erfaringsopsamling er den bedste forebyggelse
- Hjælp hinanden med at fastholde realismen
- Omsorg, nærvær og social støtte
- Skab et stærkt fællesskab med afsæt i respekt og autorisering af hinanden



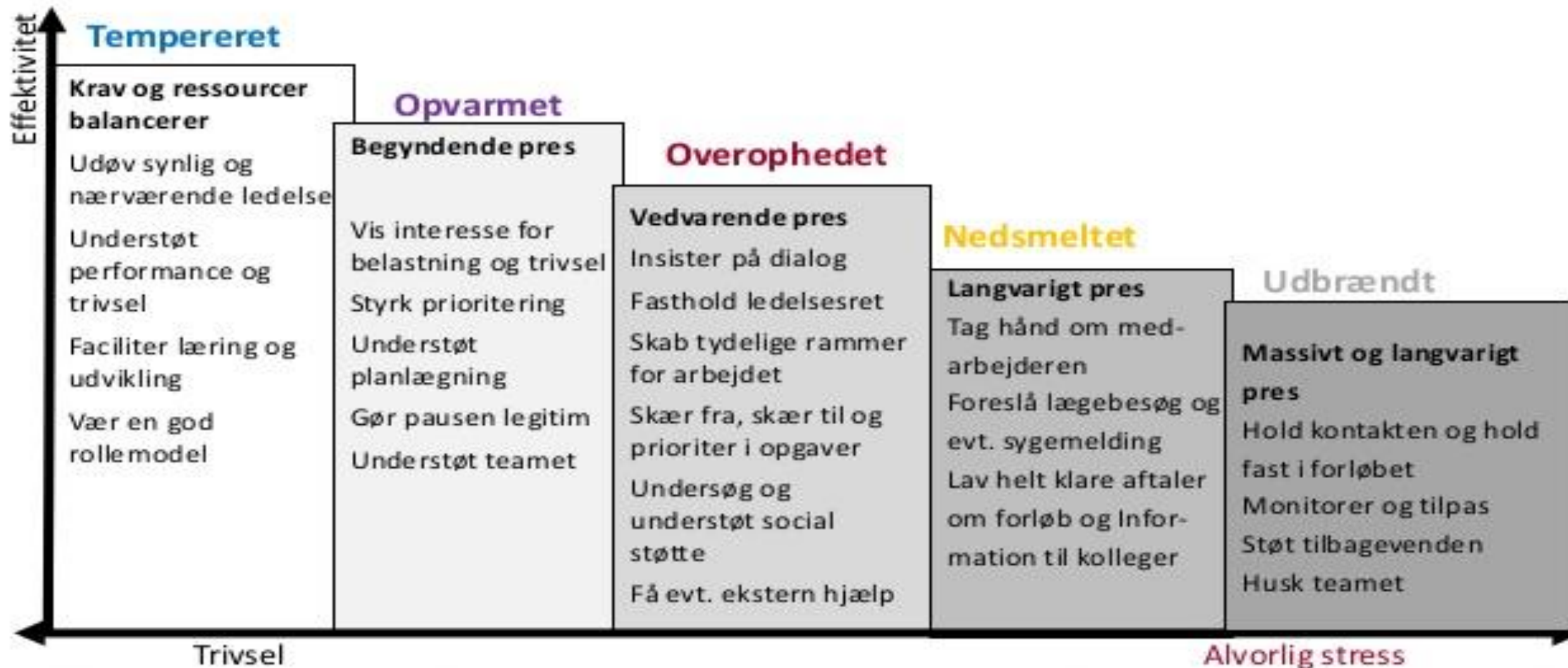
<https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw>

Stresstrappen

Udviklingen fra trivsel til stress

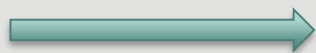


Hvad er ledelsesopgaven?

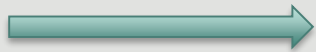


De 6 guldkorn

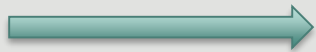
Høj Indflydelse



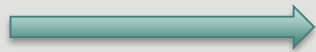
Høj grad af mening



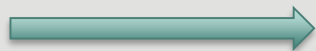
God forudsigelighed



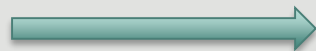
God social støtte



Høj grad af belønning



Passende krav



Mulige gevinster

Handlekompetence, ansvarlighed

Følelse af mening og sammenhæng

Tryghed og sikkerhed

Social forankring og integration

Personlig værdighed og følelse af værdi

Personlig udvikling og vækst



Ledelseskvaliteten og rammerne for den er helt afgørende for at højne trivlsen

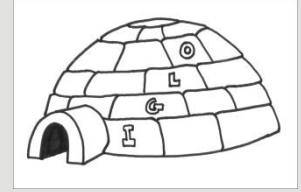
Fair processer (i forandringsprocesser)

Fordelingsmæssig - Processuel - Interpersonel - Informativ

Kilde: Bo Vestergaard

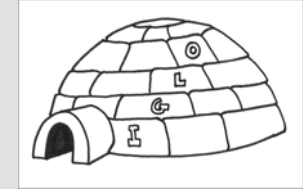


Inspiration til MED-indsats på individ og gruppe



- Sæt trivselstemaer på dagsordenen (evt. mål)
- Sørg for en balance mellem envejs-information og dialogforaer i grupper
- Sørg for at skabe gode rammer på møder, der inviterer til kollegers input (giv feedback til mødeleder)
- Hold fast i dialogen på individ og gruppeniveau:
 - Hvad ligger bag frustrationen
 - Aftal, hvad du skal gå videre med
 - Giv tilbagemeldinger til kolleger
 - Vær tydelig i forhold til hvad kollega kan forvente af dig
- Drøft i AMG/MED hvad I gør, hvis trivslen bliver trængt i en afdeling eller hos en gruppe kolleger – "beredskabsplan"

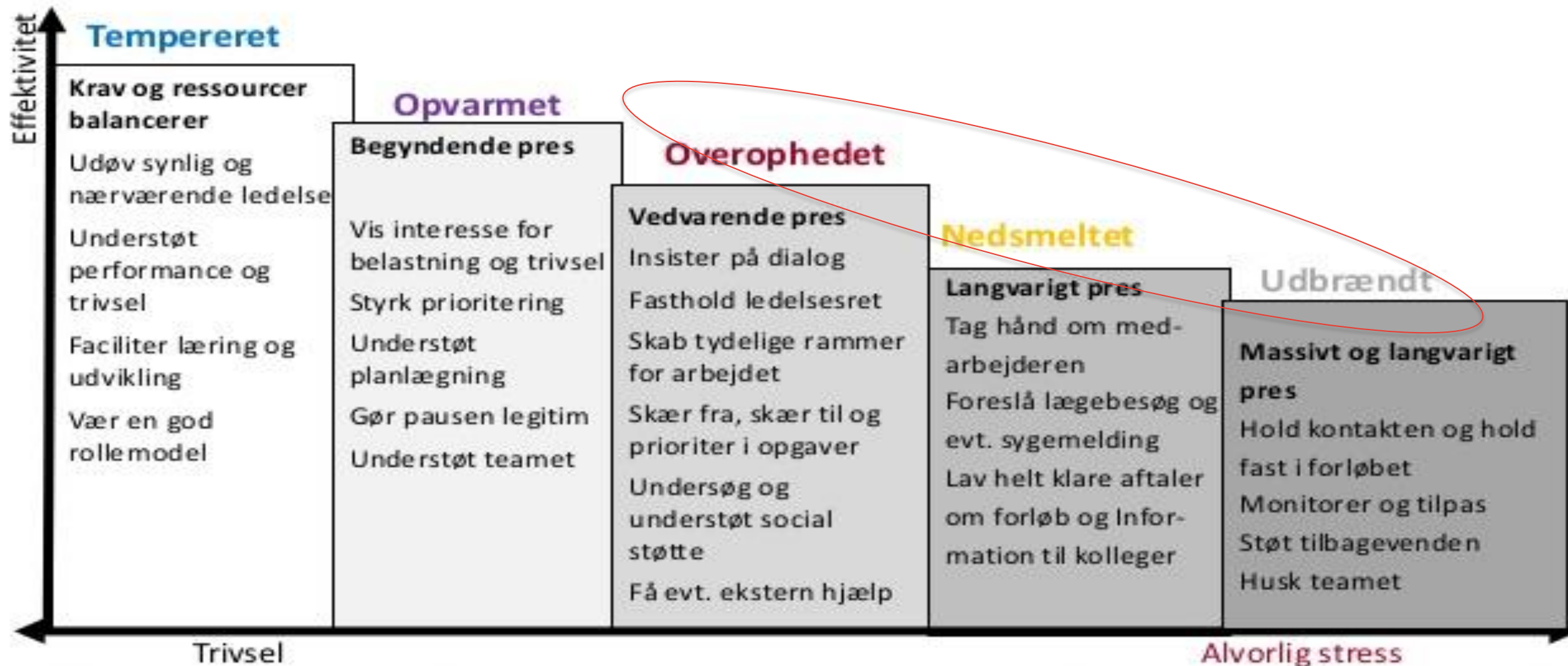
Inspiration til MED indspil på ledelse-organisation



- Deltag i tilrettelæggelsen af trivsel og forandringsprocesser
- Fastlæg jeres møder et år frem – et årshjul
- Giv feedback på møder: justering eller fastholdelse af proces?
- Fokus på vekslen mellem dialog-, informations-, og workshop i processen
- Målrette information og proces i forhold til afdelingers behov – vær aktive
- Sørg for at alle medarbejdergrupper kan se sig i forandringsprocessen
- Drøft hvordan aktiviteter kan medvirke til at styrke trivslen

Stress rammer individuelt men skal løses i
fællesskab
fokus: stressramt

Hvad er ledelsesopgaven?



Stresstrappen

Udviklingen fra trivsel til stress



Lederens dilemmaer forud for samtalen

Dilemmaer	Mulige veje
Ser jeg rigtigt – har jeg sandheden?	Stol på hvad du ser – og vær nysgerrig og undersøgende i samtalen. Det kan være medarbejderen ikke har en erkendelse om stress endnu
Overskrider jeg medarbejderens grænser? Mine egne?	Vigtigt med formål for samtalen og klar intention om trivsel og rammer for god opgaveløsning
Hvordan kan jeg forberede mig, når jeg ikke har en løsning?	Ha fokus på opgaven og interesse for trivsel – lyt – lyt og læg de gode råd væk Lav løsninger/aftaler med medarbejderen -
Skal jeg blande mig i noget privat	Nej – men du kan afdække medarbejderens overskud p.t og sammen med medarbejder lave konkrete aftaler - evt. justere opgaver og tid i en periode til overskuddet er tilbage.

Under samtalen

Dilemmaer	Mulige veje
Hvad hvis medarbejderen bliver vred eller begynder at græde?	Vrede: spørg undersøgende, om medarbejderen er vred – og hvad der ligger til grund for det. Tag fat i din intention og formål med mødet og udred evt. misforståelser. Ked af det: Sig, at du kan se medarbejderen bliver ked af det og spørg om vedkommende har brug for en kort pause og hør om I kan fortsætte samtalen. Spørg ind til, hvad der gør medarbejderen ked af det i jeres samtale
Hvad hvis vi ikke finder en løsning i samtalen	Dét at tage samtalen kan være et stort skridt for medarbejderens begyndende erkendelse af sin tilstand. Det skal ha lidt tid- men aftal at medarbejderen kan tænke over det og I aftaler et nyt møde
Hvordan slutter vi samtalen	Opsummer til sidst hvad I har berørt i samtalen, hvad der er under videre afklaring, hvad I konkret har aftalt samt hvornår I snakkes ved igen.

Ved sygemelding

Dilemmaer	Mulige veje
Kan jeg bare kontakte en medarbejder og hvordan – Vil pågældende tage det ilde op?	Det bedste er at have en vedvarende kontakt fra sygemeldings første dage. Aftal med medarbejderen hvornår og hvordan I holder kontakten. Aftal også om medarbejderen ønsker kontakt fra kolleger og hvordan (sms eller andet)
Hvad skal vi snakke om?	Undlad at tale om arbejde og travlhed men spørg til hvordan medarbejderen har det, hvordan det går derhjemme, hvordan hverdagen ser ud. Om vedkommende har brug for hjælp – tale med psykolog, læge andet.. Send blomster mm.
Hvornår kan vi lave aftale om tilbagevenden	Hver sygemelding har sit eget forløb –men hvis en psykolog/læge er inde over, så tag kontakt eller få dem til sammen med medarbejderen at forholde sig til det og lave et udkast. Inden arbejdsopgaver kommer på tale er det en god ide at medarbejderen i starten kommer til uformelle kaffebesøg – ikke til afdelingsmøder

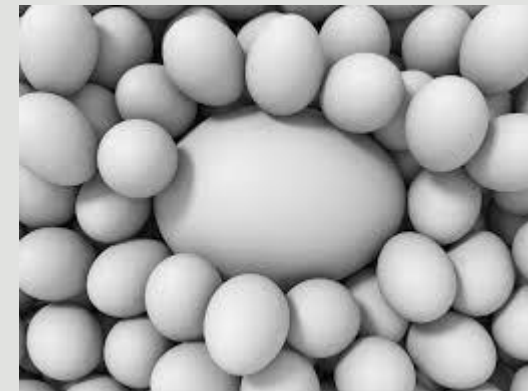
Inspiration til gradvis tilbagevenden – forslag til køreplan

- Begynd med korte uformelle besøg
- Derefter arbejde hver anden dag (gerne onsdag fri).
 - Ugentlig evaluering af plan mellem leder og vedkommende
 - Skab forudsigelighed og overblik.
 - Gem de informationstunge opgaver og møder
 - Vent med opgaver, der kræver koordinering med andre
 - Gem de komplekse opgaver (projektledelse, salgsopgaver, kreativitet m.v)
 - Gradvis optrapning (opgaver og tid).
 - Ro og fast struktur.
 - Bevar tålmodigheden
- Kommuniker med og informer kollegaer

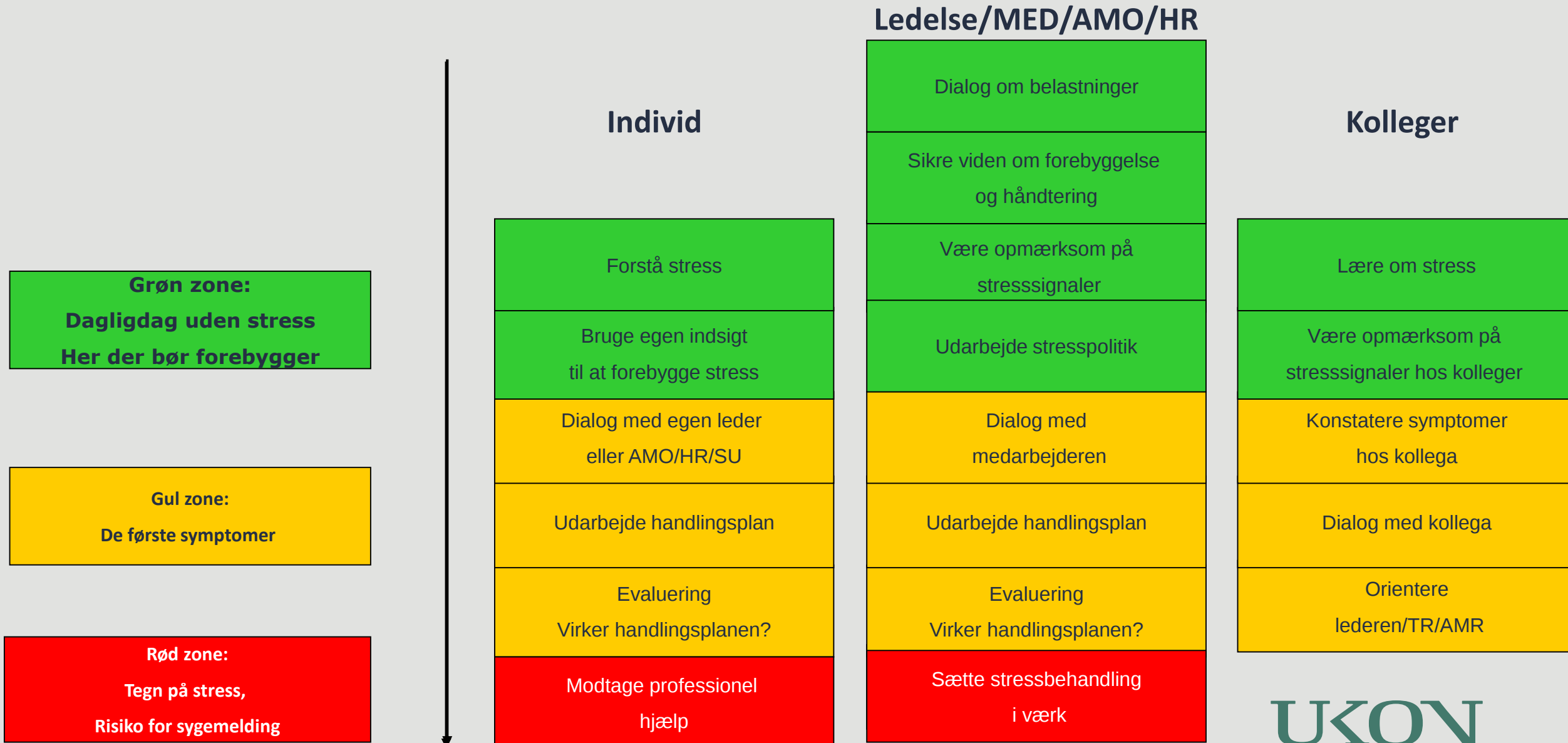


Mulige dilemmaer for kolleger

- Det er svært at se min kollega kæmpe sig tilbage, og jeg ved ikke, om han/hun vil have mig til at gøre noget – men jeg er bange for at gøre noget forkert.
- Kan jeg komme til at sige noget, der får han/hun til at blive vred eller græde? Så skal jeg lade ham/hende være i fred?
- Kan jeg gå til min kollega og spørge om en opgave eller bryder han/hun sammen?
- Jeg synes, at min kollega ikke virker helt klar – jeg er bekymret for, om han/hun er startet for tidligt. Vi har jo så travlt og kan nok ikke tage nok hånd om vedkommende.



Håndtering af stressede ansatte - ansvarsfordeling



Litteratur til videre inspiration

