Stressvejleder

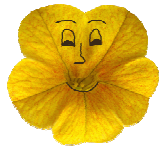
Som minimum skal den koordinerende / daglige sikkerhedsleder i de respektive forvaltninger have stressvejleder-uddannelsen.
Desuden skal alle sikkerhedsrepræsentanter i forbindelse med arbejdsmiljø-uddannelsen som minimum have en obligatorisk introduktionsdag omkring trivsel og stress.

Ledelsen, tillidsrepræsentanter, og sikkerhedsrepræsentanter kan bruge stress-vejlederen på både individ- og gruppeniveau til:

- At forebygge stress- og konfliktfyldte situationer
- At håndtere opståede stress- og konfliktfyldte situationer
- At spotte stresskilder
- Sparring med leder, sikkerhedsgruppe, tillidsrepræsentant
- Kontakt / samtale med en stressramt ansat
- Rådgivning i forbindelse med omstruktureringer/ arbejdsændringer
- At udvikle stressansvarlighed
- Lytte og identificere, om der er tale om stress eller travlhed (balance mellem Forventninger, krav og ressourcer)
- Afdække stressfaktorer

Litteratur og links

- arbejdsmiljoviden.dk/stresspjece.pdf
- center-for-stress.dk
- at.dk (Arbejdstilsynet)
- personaleweb.dk



Denne pjece er udgivet af
Helsingør Kommune, Personaleafdelingen
Stengade 72, 3000 Helsingør
*
Layout og tryk:
Grafisk Værksted på Center for Job og Oplevelse
☏ 49 28 48 02

Helsingør Kommune

Helsingør Kommunes Stresspolitik

Life is what happens to you - while you are busy making other plans
John Lennon

Indholdsfortegnelse

1. Stresspolitikken i Helsingør Kommune **3**

2. Værktøjskasse **5**

- **Identifikation:** **5**
  - Hvad er stress? **5**
- **Forebyggelse** **7**
  - 6 guldkorn til at forebygge stress **9**
- **Håndtering** **10**
  - Stressramt – hvad så? **10**

Se også under afsnittet "Forebyggelse" hvilke umiddelbare redskaber, der kan være til gavn.

Det er vigtigt at holde fast i kontakten til arbejdsstedet og kolleger. Det kan for eksempel være ved at:

- Have kontakt til enkelte kolleger
- Komme på besøg i en frokostpause.
- Begynde igen på nedsat tid eller med ganske få arbejdsopgaver

Det er individuelt, hvordan forløbet planlægges og realiseres.

Når en stressramt ansat, vender tilbage til arbejdet:

Det kan tage tid at vende tilbage til arbejdet. Det er vigtigt at huske, at **det er langt bedre at forebygge end at behandle stress.**
Aftaler og dialog på arbejdspladsen kan støtte den stressramte – også når vedkommende kommer tilbage. Arbejdstid og arbejdsopgaver drøftes nærmere. Tidshorisont og rammer drøftes løbende. Kolleger informeres.

Arbejdsopgaver kan opdeles i 3 kategorier, som for overskuelighedens skyld kan nedfældes i forskellige farver:

- **Grønne** opgaver beskriver de opgaver, som den stressramte kan klare her og nu.
- **Gule** opgaver beskriver de opgaver, den stressramte mener at kunne klare efter lidt tid på jobbet.
- **Røde** opgaver beskriver de opgaver, der først skal varetages efter en vis tid.

At håndtere stress kræver stor selvdisciplin.
At erkende sine symptomer er første skridt på vejen.

Man kan:

***acceptere** de grundvilkår, der er på arbejdspladsen*

***ændre** på det, der stresser én*

***fjerne** sig fra det, der stresser én*

Håndtering

Stressramt – hvad så?

Håndtering af stress på arbejdspladsen tager igen udgangspunkt i de 4 niveauer (læs yderligere under "Ansvar"). Det berører ikke kun den enkelte, men også kolleger, ledelse og hele arbejdspladsen. Information, dialog og handlinger er igen det vigtigste: Før, undervejs og når den ansatte vender tilbage til arbejdet.

Som leder til en stressramt

Det er vigtigt, at du som leder støtter og tager medansvar, hvis dine ansatte rammes af stress. Det betyder, at der er en forventning om, at du som leder tager en samtale med medarbejderen for at afklare problemets omfang.

Følgende kan indgå i overvejelserne:

- En aftale om nedsat arbejdstid i en periode/en midlertidig delvis sygemelding eller en fuldtidssygemelding. Dialog og aftaler er vigtige.
- En aftale om hjælp via egen læge og/eller en psykolog/andet.
- Følg udviklingen med respekt for privatlivets fred, lav aftaler med den stressramte hvornår og hvordan kontakt er mulig.
- Det er vigtigt at fokusere på årsagerne til stress.
- Der skal drøftes aftaler om arbejdsopgaver og arbejdsvilkår, så krav og ressourcer passer sammen (jvf. afsnittet "Når en stressramt ansat vender tilbage"). Er jobbet det rette for den ansatte?

Det kan være nødvendigt, at arbejdspladsen henviser til psykologisk krisehjælp fx. hos psykolog, Rigshospitalets krisepsykologiske rådgivning, Center for stress eller lignende. Udgifterne afholdes inden for egen totalramme.

Som kollega til en stressramt

Som en god kollega til den stressramte:

- Prøv at være lyttende og spørg ind til vedkommende.
- Giv ikke for mange råd, men lad vedkommende selv være på.
- Giv den nødvendige omsorg og støtte i nuet. Overvej om du skal kontakte nærmeste leder.

Som stressramt ansat

- Tal med din leder og/eller en kollega, evt. tillidsrepræsentant eller stressvejleder for at få fokus på de stress-kilder, der påvirker dig.
- Det er vigtigt, at du får sagt fra, men også at du får sagt højt, hvordan du har det.
- Tag kontakt til din læge. Det er yderst vigtigt at du tager signaler/ symptomer alvorligt – også selvom du kun føler dig lidt stresset.

Stresspolitikken i Helsingør Kommune

Indledning

Helsingør Kommune arbejder målrettet mod at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø med fokus på arbejdsglæde og trivsel i tråd kommunens overordnede værdi om at skabe en god arbejdsplads.

Stresspolitikken er en af flere politikker, som understøtter trivsel, heriblandt kan nævnes ryge- og alkoholpolitik, syge- og sundhedspolitik. Den skal bruges til aktive handlinger på kommunens arbejdspladser, så alle ansatte kan få gavn af denne.

Målsætning

Helsingør Kommune er en stressansvarlig organisation, der ønsker at forebygge stress og tager den alvorligt, hvis den opstår.

Alle ansatte har ansvar for trivslen på arbejdspladsen.

Ledere har et særligt ansvar for at skabe optimale arbejdsmæssige betingelser, så stress kan forebygges og håndteres konstruktivt hvis/når den er opstået.

Stresspolitikken skal sikre:

- Viden omkring stress og forebyggelse af stress
- En åben dialog om stress
- At trivslen og arbejdsglæden øges på arbejdspladserne
- At stressramte ansatte behandles respektfuldt og i overensstemmelse med stresspolitikken

For at leve op til målsætningen om at være en stressansvarlig organisation er der udarbejdet redskaber og metoder til at forebygge, identificere og håndtere stress.

Metoderne kan bruges af alle ansatte.

Ansvar

Som udgangspunkt er det arbejdspladsens ledere, sikkerhedsgruppen og tillidsrepræsentanter som har ansvaret for at forebygge, identificere og håndtere stress. En stressvejleder kan efter aftale inddrages.

Ansvaret for at forebygge og håndtere stress i dagligdagen ligger på alle niveauer.

- Organisationsniveau
- Lederniveau
- Gruppe- og afdelingsniveau
- Den enkelte ansatte

Det organisatoriske niveau

Byrådet, Direktørgruppen, Kommune-MED og den øvrige MED-organisation har et ansvar for at implementere og understøtte stresspolitikken.
Desuden skal de skabe betingelser, der gør det muligt at efterleve målsætningen om stressansvarlighed. Dette kan blandt andet ske ved at sikre balance mellem mål, krav og ressourcer.

MED-organisationerne er forpligtet til årligt at drøfte initiativer til forebyggelse af stress samt evaluere effekten af politikken på arbejdsmiljøet.

Lederniveauet

Som leder i Helsingør kommune, har du et ansvar for at forebygge stress på arbejdspladsen.
Hvis stressniveauet er højt eller på vej op hos den enkelte ansatte eller grupper af ansatte, har du som leder et ansvar for at gribe ind og sikre, at der handles på en sådan måde, at stressniveauet nedbringes.
Som leder har du indflydelse på og ansvar for de holdninger og den kultur, der præger arbejdspladsen. Det betyder, at du som leder selv skal gå foran, kende dit eget stressniveau, deltage aktivt i møder om stresshåndtering og være lydhør overfor ansattes udmeldinger.

Trivsel og stress inddrages i sikkerhedsarbejdet, specifikt i Arbejdspladsvurderingen, desuden i MUS, TUS og PLUS samtalerne.

Gruppe-/afdelingsniveauet

Som ansat i Helsingør kommune, skal du aktivt bidrage til at skabe en kultur, hvor støtte og afklaring af forventninger til hinanden som kolleger, forskellige roller og ansvar udvikles. Der er et fælles ansvar for at skabe et godt socialt miljø, hvor alle passer på hinanden, griner sammen og tager individuelle hensyn.

Individniveauet

Den enkelte ansatte skal have fokus på egne symptomer på stress, kende egne grænser og melde klart ud, hvis stress ser ud til at blive et problem. En stressansvarlig ansat er opmærksom på kollegers stress-situation.

Som ansat er der mulighed for at bruge de formelle systemer i organisationen for at få sat stressproblematikker på dagsordenen, eks. MED-organisationen, APV- og MUS-samtaler.

6 guldkorn

.... der er værd at huske på, når stress forebygges:

En række forskningsresultater fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø viser, at der specielt er 6 faktorer, som har indflydelse på, hvorledes det psykiske arbejdsmiljø kan forbedres, og som arbejdspladsen kan tage højde for – for at støtte medarbejdere og reducere stress.

Følgende punkter kan omfattes i en dialog og i forebyggelsen:

Indflydelse:
Specielt den enkelte ansattes indflydelse på eksempelvis arbejdsstedets indretning, tilrettelæggelse af arbejdet, arbejdsrytme, arbejdstider, arbejdets indhold, pauser osv.

Mening:
Her er der to faktorer, der har betydning for, hvorledes den enkelte ansatte oplever sammenhængen mellem sin egen indsats og den samlede "produktion". Dertil skal arbejdet gerne give en mening (udover at tjene penge). Her er værdier og mål vigtige at inddrage.

Forudsigelighed:
Specielt omkring de store linjer, dvs. hvad der kommer til at ske på arbejdspladsen den kommende tid. Der er tale om relevante informationer, der giver tryghed og tillid, således at usikkerhed og ængstelse undgås.

Støtte:
Her kan støtte komme fra både ledere og kolleger. Støtten kan være af praktisk og psykologisk karakter. Det vigtigste er, at støtten kommer på det rette tidspunkt – og ikke i form af en masse "gode råd".

Belønning:
Det er vigtigt, at belønningen står mål med indsatsen. Eksempler kan være belønning i form af anerkendelse, påskønnelse, løn, karriere/ forfremmelse. Anerkendelsen skal ses ud fra den samlede indsats, for ikke at opleves som forskelsbehandling.

Krav:
Her er der tale om både kvalitative og kvantitative krav.
Kvalitative krav skal passe til den enkelte ansatte, så arbejdet hverken føles for let eller for svært. Kvantitative krav skal være passende i tid, hastighed og mængde. Den enkelte ansatte skal vide, hvornår arbejdet er udført godt nok.
Krav er den vanskeligste udfordring at håndtere på arbejdspladserne, idet det er meget individuelt hvor meget/hvor lidt, der skal til...

Hvad kan medarbejderne gøre

Det er vigtigt at alle ansatte deltager i en dialog omkring trivslen på arbejdspladsen, hvordan den kollegiale tone og kulturen ønskes. Følgende kan være konkrete eksempler:

- En god kollegial tone. Blot det at sige "Godmorgen" til alle skaber en atmosfære og et sammenhold.
- At rose og anerkende andres arbejde. Klimaet bliver mærkbart bedre, når alle føler sig værdsat.
- Giv tid til at fejre succes'er i dagligdagen.
- At overholde pauser kan give luft til den enkelte og en styrke til gruppen.
- Brug humor i dagligdagen. Det er afvæbnende at grine sammen.
- Tag ansvar for arbejdsstedets trivsel og funktion.
- Vær opmærksom på kolleger, der ændrer adfærd ved fx at isolere sig, reagere aggressivt, være grædende. Spørg ind, vær lyttende og vis omsorg.
- Gør det tilladt at vise svaghed, det hjælper på stemningen og kan støtte den enkelte til at åbne sig og hurtigere erkende begyndende stress.

Til alle ansatte:

Lær at erkende, når du er stresset og gør noget ved det. Følgende er eksempler på redskaber til at forebygge stress:

- Sørg for pauser i løbet af dagen til afkobling og afslapning.
- Undgå kaffe, te, cigaretter og alkohol, så producerer du mindre adrenalin.
- Bevæg dig – tag trappen i stedet for elevatoren, gå en rask tur på ½ time om dagen, dyrk motion.
- Le dig glad. Når du griner, produceres hormoner, der neutraliserer stresshormonerne.
- Undgå isolering. Tal med venner og kolleger.
- Løs dine uløste konflikter.
- Gør arbejdsopgaverne færdige. Halvt arbejde kan tære på samvittigheden.
- Brug afspændingsteknikker: Det er muligt at sænke sit stressniveau ved at gøre afspænding til en fast del af hverdagen. Der findes både bøger og Cd'er med musik og vejledning.
- Snak med din leder om din situation.
- Inddrag evt. tillidsrepræsentant/ sikkerhedsrepræsentant og/eller stressvejleder.
- Deltag i kurser for din personlige udvikling fx Stresshåndtering, Personlig effektivitet, Konflikthåndtering, Assertion og Selvværd.

Virker disse forslag ikke for dig, bør du søge læge, psykolog etc.

Værktøjskasse

Identifikation

Hvad er stress?

Stress er kroppens naturlige måde at reagere på, når den bliver udsat for stresskilder, kaldet stressorer.
Stress er ikke en sygdom, men en tilstand.
Stress er en hormonel reaktion, der påvirker kroppen og giver symptomer/signaler, der over tid kan føre til sygdom.

Det er meget forskelligt, hvorledes den enkelte oplever stresskilder.
Reaktionen afhænger af, hvad den enkelte føler i stress-situationen. Det er ikke kun situationen, som stresser, men hvad man føler og tænker om situationen.

- ***Positiv og negativ stress***

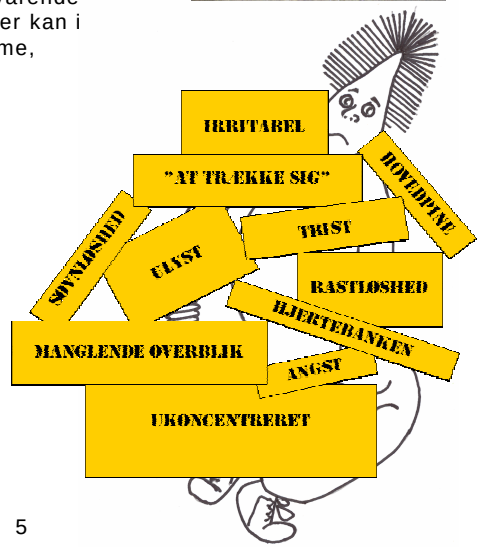
Stress kan både være positivt og negativt.
Der er tale om **positiv stress** når noget, der er vigtigt, kræver en ekstraordinær og tidsbegrænset indsats, som kan give handlekraft. Det kan f.eks. være:

- en krævende arbejdsopgave
- en eksamen
- en sportsudøvelse
- en her og nu krise

Den **negative stress** er stress, som varer udover nogle få timer. Denne form for stress kan være sundhedsskadelig. En længerevarende påvirkning af kroppen med stresshormoner kan i alvorlige tilfælde give hjerte- karsygdomme, mavesår, permanent forhøjet blodtryk, åreforkalkning som kan medføre blodpropper samt hjerteflimmer.

- ***Signaler på stress***

For at du kan tage ansvar for egen og kollegers stress, skal du kende til nogle signaler, det kan være:



• *Kilder til stress*

Kilder til stress kaldes stressorer, det kan eksempelvis være:

- **Fysiske**: Tidspres, (den form for tidspres, hvor meget skal gøres inden for et tidsrum, der opleves som urealistisk), varme, kulde og støj
- **Psykologiske**: Konflikter, vrede og skuffelser
- **Frygt:** For ikke at slå til, at blive syg og at blive til grin
- **Biologiske:** Smerter, feber, sygdom
- **Eksistentielle:** Problemer på arbejdspladsen, skilsmisse/separation, sygdom og dødsfald blandt de nærmeste

• *Forskellige stadier af stress*

Følgende stadier kan en stressramt gennemgå. Der er også en risiko for at springe nogle af stadierne over!

Stadium 1

Typisk adfærd: Meget skal nås på kort tid (timer/dage).
Man spiser hurtigere.
Man holder ikke pauser.
Man drikker mere kaffe.
Man spiser mere slik, kage m.m.

Typiske symptomer i stadium 1: Øget hjertebanken. Irritabilitet. Utålmodighed. Aggressivitet. Tics. Hyperaktivitet. Indre uro. Hovedpine. Træthed. Søvnforstyrrelser. Øget appetit. Tørhed i hals og mund.

Stadium 2

Typisk adfærd: Fritiden inddrages.
Man går senere hjem fra arbejde.
Man tager arbejde med hjem.
Man glemmer vigtige ting og mister vurderingsevnen.
Cigaret- og alkoholforbrug stiger.

Typiske symptomer i stadium 2: Brystsmerter. Svedeture. Diffuse smerter. Svimmelhed. Frysen. Åndenød. Lav selvfølelse. Appetitløshed. Udmattelse. Uengageret. Hukommelses- og koncentrationsbesvær. Søvnløshed. Hyppige infektioner. Social tilbagetrækning. Manglende humoristisk sans.

Stadium 3

Typisk adfærd: Man har ekstremt svært ved at klare sine sædvanlige arbejdsopgaver. De fysiske og psykiske symptomer har voldsom indflydelse på hverdagen. Fortsætter man på dette niveau uden at genskabe balance mellem krav og ressourcer, kan det få alvorlige følger.

Forebyggelse

Forebyggelse af stress

Det er vigtigst at forebygge stress på arbejdspladsen.
Forebyggelse kræver fokus både på strukturen i arbejdet og på kulturen på arbejdspladsen. Dette forudsætter en indsats fra både ledelse, medarbejdergruppe og den enkelte ansatte.

Arbejdsglæden skal kunne mærkes.

Hvad skal arbejdspladsen gøre

Hver arbejdsplads skal selv formulere vilkår for, hvordan deres arbejdsplads fungerer bedst.

Følgende kan give ideer omkring forebyggelse af stress og til en dialog omkring arbejdsvilkår:

- en åben dialog omkring stress og arbejdsvilkår
- rum for fleksible arbejdsvilkår
- en god personalepolitik
- skabe rammer for god ledelse
- skabe god trivsel for alle ansatte
- sikre en anerkendende tilgang - fokus på det mulige

Arbejdspladsen kan blive opmærksom på stress og håndtere dette via:

- APV (arbejdspladsvurdering)
- MUS (medarbejderudviklingssamtale)
- TUS / PLUS (Teamudviklingssamtale / Personalelederudviklingssamtale)
- Trivselsundersøgelser

Hvad skal ledelsen gøre

- Forebyggelse af stress

Alle taler om det, men få ved hvad det er – bliv klar på din egen opfattelse/ oplevelse af stress – få en fælles forståelse på arbejdspladsen af hvad stress kan være og hvordan stress kan opleves.

Drøft og afstem forventninger i forhold til forebyggelse af stress på arbejdspladsen. Drøft om arbejdskrav og ressourcer passer sammen, hvis der er konstant ubalance. Vær opmærksom på dine ansatte. Hvis nogle ændrer adfærd, fx bliver irritable eller indadvendte, kan det være et tegn på, at de oplever stress.
Hvis du opdager at en ansat/en gruppe af ansatte mistrives på grund af stress, er det vigtigt at du handler hurtigt.

Fang stressen før den spreder sig.