

Psykisk arbejdsmiljø

Intro til værktøjer



Indholdsfortegnelse

Værktøjer til mindre stress	side 4
Lederens psykiske arbejdsmiljø	side 6
Arbejdstid som arbejdsmiljøudfordring	side 8
Vold som faglig udfordring	side 10
Styrkespillet og Den mobbefri zone	side 12
Anerkendende kommunikation	side 14



Januar 2008
Arbejdsmiljøsekretariatet
Studivestgade 3, 2. sal
1455 København K

Tilrettelæggelse: Ambios – www.ambios.dk
Dtp og sats: Ipsen & Partners A/S
Tryk: Nofoprint
ISBN: ISBN 978-87-90998-95-0
Oplagstal: 20.000
Illustration: Ipsen & Partners A/S

Styregruppen bag pjecen: BUPL, DADL, Dansk Sygeplejeråd, Danske Bioanalytikere, Danske regioner, FOA – Fag og arbejde, KL, Socialpædagogerne og 3F

Projektleder: Lise Keller, Arbejdsmiljøsekretariatet,
e-mail lke@3bar.dk, tlf. 2090 6812

Du kan downloade pjecen og finde mere information på:
www.etsundtarbejdsliv.dk

Et sundt arbejdsliv

Denne pjece giver arbejdspladserne på social- og sundhedsområdet et overblik over værktøjer, der kan bruges til at løse, forebygge og styrke forskellige udfordringer i det psykiske arbejdsmiljø.

Det overordnede mål har været at udarbejde nogle værktøjer, som arbejdspladserne selv kan bruge til at skabe et sundere arbejdsliv. Et vigtigt budskab for BAR SoSu er helhed og bredde i arbejdsmiljøet; Vi skal stræbe efter et bæredygtigt arbejde - både for den enkelte og for arbejdspladsen.

Målgruppe for værktøjerne

Værktøjerne er målrettede arbejdspladser, der har høj motivation for selv at gøre noget ved det psykiske arbejdsmiljø. Værktøjerne har et forebyggende sigte og er ikke beregnet til at "slukke brande" i det psykiske arbejdsmiljø.

Værktøjerne er udarbejdet, så I selv kan arbejde med dem på arbejdspladsen. I bør dog overveje, om det vil være til gavn at få bistand fra andre – såvel interne som eksterne konsulenter, der hjælper til i processen.

Fælles mål for værktøjerne

Vi har tilstræbt at vores værktøjer:

- **Er handlingsanvisende**
Aktiviteterne bør ikke individualisere problemstillinger eller gøre medarbejdere og ledere til ofre. Værktøjerne skal give nye handlemuligheder.
- **Kan indgå som en del af hverdagen**
Anbefalinger, spørgsmål og udfordringer, som værktøjerne indeholder, skal kunne indgå som en del af hverdagen f.eks. på personalemøder.
- **Er enkle**
Psykisk arbejdsmiljø er komplekst og strækker sig over flere felter; ledelse, arbejdsorganisation, personalepolitik mv. Vi forsøger at gøre det enkelt og tage fat i nogle dele af feltet.
- **Kobles til ydelse & faglighed**
Godt psykisk arbejdsmiljø forudsætter mulighed for at yde et godt stykke arbejde; omsorg, behandling, service og pædagogik. Vi forsøger at koble den faglige ydelse og kvaliteten i arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø.
- **Stiller spørgsmålet i stedet for at give svar**
Udfordrer refleksion og nysgerrighed.
- **Tænker lederen med**
Lederen har grundlæggende betydning for det psykiske arbejdsmiljø; deres opgaver og samarbejde med de tillidsvalgte (TR og SR) i forbindelse med psykisk arbejdsmiljø er central.
- **Kobles til APV**
APV er arbejdspladsernes primære systematiske arbejdsredskab.

Med venlig hilsen
Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed



Værktøjer til mindre stress

Stress er et problem i dagens arbejdsliv, og det kan have store konsekvenser for dem, der bliver ramt af det. Stress er ikke en sygdom i sig selv, men i nogle tilfælde kan man blive syg af stress.

4

Med projektet "Vi finder os ikke i stress!" har BAR SoSu udviklet 8 værktøjer, som kan modarbejde den dårlige stress.

De otte værktøjer er:

1. Visioner og ressourcer

- Hvad SKAL vi nå, og hvad KAN vi nå for at blive tilfredse med arbejdet? Når vi bliver enige om skal-kravene, kommer der en ro i hverdagen. Måske når vi ikke alt, men vi kommer igennem det vigtigste

2. Personlige strategier mod stress

- Hvordan finder jeg en strategi, der passer til mig, så jeg kan blive stærkere til det, jeg er god til, og bedre til det jeg finder vanskeligt?

3. Værdsættende arbejdspladsvurdering

- Hvordan finder jeg frem til, hvad der gør det sjovere at gå på arbejde, så jeg kan være stolt af og tilfreds med mit arbejde?

4. Ledelsens arbejde med stress

- Hvordan gør jeg som leder mine forventninger til medarbejderne mere realistiske?

5. Omgangstone og kollegialitet

- Hvordan undgår vi at bekræfte hinandens hjælpeløshed, og hvordan finder vi et kreativt og aktivt sprog, der åbner op for en række nye muligheder?

6. Personalemøder og arbejdspladskultur

- Hvordan gør vi personalemøder til et forum for ideudvikling og faglig inspiration i stedet?

7. Supervision og kollegial feedback

- Hvordan sætter vi supervision og kollegial respons i system, så vi kan udnytte hinandens ressourcer langt bedre?

8. Stresspolitik

- Hvordan skaber vi en enkel stresspolitik baseret på holdninger, som ledelsen og personalet har diskuteret og er enige om?

Alle værktøjerne finder du på www.etsundtarbejdsliv.dk

5

På www.etsundtarbejdsliv.dk kan du hente folderen "Vi finder os ikke i stress!", der er en mere udførlig introduktion til de 8 værktøjer.

De 8 stressværktøjer er afprøvet på 19 forskellige arbejdspladser, som har ydet et stort bidrag til den endelige udformning. Erfaring med brug af værktøjerne har vist, at både ledere og medarbejdere har sat stor pris på at få nogle konkrete værktøjer at arbejde ud fra.



Den største oplevelse var, at der er enormt mange ting, man går og gør, som hører under KAN, men som vi troede var SKAL-krav

En medarbejder fra Herlev Sygehus, som har afprøvet værktøjerne

Hvad kan det bruges til?

- Stressværktøjerne er korte koncentrerede forløb
- Et personalemøde eller en halv temadag sætter fokus på et emne. Efterfølgende er det i hverdagen, I bearbejder indtryk, og foretager ændringer, der forebygger stress
- Værktøjerne kan bruges som en ramme, I videreudvikler, til at forebygge stress



Lederens psykiske arbejdsmiljø

Lederne i social- og sundhedssektoren er under hårdt pres fra både medarbejdere og topledelse. Derfor har Bar SoSu udviklet fire værktøjer som giver lederen "hjælp til selvhjælp". Værktøjerne skal styrke lederens psykiske arbejdsmiljø – og i sidste ende også medarbejdernes.

Tre gode råd til at bevare et positivt arbejdsmiljø:

- Vær på forkant
- Vær bevidst om prioritering af opgaver
- Prioriter tid til refleksion og inspiration i din kalender

6 Fire værktøjer til lederen:

- Tag lederfrakken på - om at udøve autoritet og at finde sin personlige lederrolle
- Ledercoaching - om coaching som metode og om at vælge sin egen coach
- Ledere i netværk - om at etablere og udvikle netværk med andre ledere
- Lederens egen APV - om at kortlægge og udvikle lederens eget psykiske arbejdsmiljø

Gode ledere har et godt arbejdsmiljø – en kort intro til alle fire værktøjer.

Coach dig selv:

- Forestil dig at et kamerahold har filmet dig, på din arbejdsplads i et helt år
- Hvad har kameraholdet set?
- Hvad vil de sige dine "arbejdsværdier" er?
- Hvilke værdier vil du prioritere i dit arbejdsliv i det kommende år?
- Beskriv forskelle og ligheder mellem arbejdspladsens værdier og dine personlige "arbejdsværdier"
- Beskriv positive og negative konsekvenser ved at have disse værdier
- Er der ting i dit arbejdsliv, du vil ændre på baggrund af dine valgte værdier?
- Hvis ja, hvordan?



Ledercoaching og historiestafet

Værktøjerne bygger på coaching af 22 ledere og en historiestafet blandt 30 ledere i 2007. Deres erfaringer og udfordringer er hovedingrediens i værktøjerne.

I historiestafetten har lederne fortalt deres historie om, hvordan de har opnået et positivt psykisk arbejdsmiljø. Lederne har hver især videresendt stafetten til andre ledere, de beundrer eller har lært noget særligt af.

Køkkenchef på Sydvestjysk Sygehus, Hanne Frostholm, fortæller, at hun er begyndt at booke møder med sig selv til gåture ved Vesterhavet for at kunne reflektere:

"...Før mente jeg, at ture ved vandet eller i skoven burde planlægges i fritiden. Men i dag har jeg tit oplevet, hvad en tur ved vandet midt på dagen kan gøre ved mit arbejdsmiljø: Når jeg vender tilbage til kontoret, oplever jeg, at arbejdet glider lettere, og at jeg kan træffe beslutningerne – også de hårde – på en anden og bedre måde."

Læs resten af Hanne Frostholms indlæg og alle de andre lederes historier på etsundtarbejdsliv.dk.

“ For mit eget arbejdsmiljø er den gode tone blandt medarbejderne og lederen helt afgørende

Overtandlæge, Odense Universitetshospital

Hvad kan det bruges til?

- Med historiestafetten får du en guldgrube af erfaring om lederens eget psykiske arbejdsmiljø. Du får inspiration fra andre ledere til, hvordan du kan håndtere dilemmaer, pres, krav og forventninger i dit arbejdsliv
- Lederværktøjerne giver dig fire forskellige procesredskaber, der forbinder lederens eget psykiske arbejdsmiljø med traditionelle ledelsesemner
- Lederværktøjerne kan bruges som hjælp til selvhjælp af den enkelte leder. Lederværktøjerne kan også bruges af et MED-udvalg, der ønsker at styrke og udvikle ledernes psykiske arbejdsmiljø

Historiestafetten og værktøjerne finder du på www.etsundtarbejdsliv.dk



Arbejdstid som arbejdsmiljøudfordring

Hvad betyder arbejdstiden for arbejdsmiljøet? Hvordan kan vi få en bedre dialog om planlægning af arbejdstiden på arbejdspladsen? Skæve eller skiftende arbejdstider kan gøre det svært at opretholde en sund balance mellem arbejds- og fritidsliv. For at finde en god balance er det nødvendigt at afveje sine behov i forhold til arbejde, familie og fritid.

8

Under overskriften "Arbejdstid og fritid" har BAR SoSu udviklet tre "arbejdstidspakker"

Pakkerne bærer overskrifterne:

1. Arbejdstid og arbejdsmiljø – et spørgsmål om balance
2. Natarbejde - hvad gør det ved dig og hvad gør du ved det?
3. Arbejde og planlægning – det er tiden, der tæller!

Arbejdstidspakkerne indeholder forskellige værktøjer, der kan sætte gang i en dialog og refleksion over, hvordan arbejdstiden påvirker vores arbejdsmiljø. I pakkerne finder du værktøjer som spil, arbejdstids-ur, plakat, postkort og de tre TID-skrifter.

TID-skrifterne er navnet på tre korte pjecer, der beskriver erfaring, problemstillinger, gode råd og løsninger af forskellige problemer, der følger i kølvandet på arbejdstiden inden for social- og sundhedsområdet skiftende og skæve arbejdstider.



"Arbejdstidsspillet" er lavet for at hjælpe alle, der arbejder i social- og sundhedssektoren, til at håndtere arbejdstiden, så det psykiske arbejdsmiljø styrkes. Kortspillet kan danne udgangspunkt for en snak om arbejdstid i personalegruppen.

På hvert spillekort beskrives en situation med et dilemma – det kunne f.eks. være: Du kan se, at dine kolleger stortrives med deres vagter,

mens du selv slider for at finde balancen. Spillekortet indeholder tre løsningsmuligheder, som I skal diskutere i gruppen.

Kortspillene er et rigtig godt redskab til at kick-starte samtalen, så I hjælper hinanden med at afklare, hvilke problemer I har hver især, og hvordan de kan løses.

Alt materiale fra arbejdstidspakkerne kan printes fra hjemmesiden www.etsundtarbejdsliv.dk

“Arbejdstidsspillet” er et rigtig godt værktøj, som du og dine kollegaer kan bruge, når der skal sættes gang i refleksionen over arbejdstidens betydning. Simpelt, sjovt og effektivt. Brug det!



9

Hvad kan det bruges til?

- TID-skrifterne giver dig inspiration, råd og anbefalinger
- Kortspillene kan bruges på flere forskellige måder f.eks.:
 - To kollegaer kan sammen finde ud af, hvad arbejdstiden i virkeligheden betyder
 - Kulturen kan identificeres: Hvad er vores generelle holdning til arbejdstid på arbejdspladsen?
 - Spillet kan danne udgangspunkt for en generel debat om arbejdstid for afdelingen eller hele arbejdspladsen på et personalemøde
 - Kortspillene kan også bruges i fritiden i to forskellige "børnevarianter" – enten som Sorteper eller som vendespil



Vold som faglig udfordring

Trusler og vold fra beboere, elever, klienter eller patienter hører heldigvis til sjældenhederne på de fleste arbejdspladser, men nogle steder er det en del af hverdagen. Tal fra Justitsministeriet viser, at antallet af voldshandlinger på jobbet er steget med næsten 150 % til over 120.000 tilfælde om året i perioden fra 1995 til 2005.

Pjece til studerende og vold på skoleskemaet

Med en pjece til de studerende og en materialsamling til uddannelsessteder sætter BAR SoSu vold på skoleskemaet. Hvordan kan man f.eks. opbygge kompetencer til at forebygge og håndtere konflikter, så de ikke ender med vold?

Som ung og nyuddannet er det en stor udfordring at starte på en arbejdsplads, hvor man bliver konfronteret med vold. Pjecen "Vold - en faglig udfordring" gør de unge opmærksomme på problematikkerne omkring vold, og intentionen er, at den også giver studerende og nyanfattede lyst til selv at søge mere viden om emnet.

I materialesamlingen "Vold på skoleskemaet" får vejledere, undervisere og andre, der kommer i forbindelse med studerende under uddannelse, en række værktøjer til arbejdet med trusler og vold. Materialesamlingen indeholder nærværende statistik, eksempler, diasshow til undervisningsbrug, artikler, casestudier, og f.eks. skemaer til registrering og observationer. Med materialesamlingen får studerende, vejledere og undervisere nogle brugbare værktøjer til at arbejde forebyggende med trusler og vold.



Hvad er vold for os?

Afklar hvordan I på netop jeres arbejdsplads forholder jer til vold: Hvad er tilladt, og hvad er uacceptabelt?

- Er det vold at bruge grænseoverskridende sprog, skældsord og at give en medarbejder 'fuck-fingeren'?
- Skal man finde sig i karikaturtegninger og nedsættende omtale f.eks. på chatrum eller i e-mails?
- Hvornår er en fysisk berøring en krænkelse?

Andre udgivelser

Med de to udgivelser "Saml brikkerne" - til ledere og sikkerhedsrepræsentanter, samt til dig, der arbejder alene i borgernes hjem, ønsker Bar SoSu at hjælpe medarbejdere og ledere til at forebygge og håndtere vold på arbejdspladsen.

Med udgivelsen 'Vold og trusler på sygehuse' får medarbejdere og ledere på sygehusene inspiration og nogle gode redskaber til voldsforebyggelse.

Endelig giver den korte publikation "Vold og trusler sætter syge spor" praktiserende læger inspiration til såvel forebyggelse som håndtering af trusler og vold.

Alle materialer kan findes på www.etsundtarbejdsliv.dk

Huskeliste, når du oplever truende borgere:

1. Optræd roligt og med tydeligt kropssprog
2. Lyt og se efter
3. Vær aktiv - tag initiativ
4. Forklar tydeligt, hvad der er muligt, og hvad der ikke kan lade sig gøre
5. Brug et enkelt sprog. Vær konkret
6. Vær hjælpsom
7. Vær ikke dominerende eller underkastende
8. Find og hold rigtig afstand
9. Tænk på borgerens selvbillede og oplevelse af kontrol over situationen
10. Giv dig god tid, spil ikke Tarzan
11. Måske kan situationen løses ved, at du trækker dig og kommer igen senere

Hvad kan det bruges til?

- **Materialesamlingen "Vold på skoleskemaet" kan bruges direkte i undervisning, i praktikforløb og som inspiration til forebyggelse af trusler og vold**
- **Materialer, nævnt under "Andre udgivelser", arbejder med trusler og vold specifikt i forhold til forskellige målgrupper**



Mobning

Mobning foregår på alt for mange arbejdspladser – og ofte i det skjulte. Mange konflikter ser aldrig dagens lys. "Styrkespillet" er et værktøj, der kan bruges forebyggende på arbejdspladser til at styrke samarbejdet.

Vejledningen "Den mobbefri zone" fungerer sammen med Styrkespillet som værktøj til at forebygge og håndtere mobning og til at skabe et bedre arbejdsklima på arbejdspladserne. Vejledningen gennemgår mobningens mekanismer, bl.a. de tre grundlæggende roller - mobber, offer og tilskuere.

Den mobbefri zone

Med vejledningen 'Den mobbefri zone' får du en god kortfattet indførelse i mobningens forskellige faser, aktørerne, tilskuerne og ofrene. Du får også indsigt i, hvordan du kan bryde de onde cirkler. Men frem for alt kan du få inspiration til, hvordan du kan få din arbejdsplads hen imod en mobbefri zone.

Sorteper, Krig eller debat?

Styrkespillet kan spilles på tre måder, som Sorteper, Krig og som et Debatspil af 2-16 personer – gerne af grupper der er vant til at arbejde sammen. Det er et enkelt kortspil, der kan medvirke til at skabe en konstruktiv dialog om arbejdspladsens kultur og sociale samspil når de professionelle arbejdsopgaver udføres. Det fungerer som en dåseåbner og foregår på en uformel og underholdende måde.

Fordelen ved Styrkespillet er, at det i sig selv fungerer som ordstyrer.



Spillet skærper gruppens blik for ressourcer og muligheder i hverdagen og sætter fokus på de sociale kompetencer: tolerance, åbenhed, ansvarlighed, mod, glæde, indlevelse, tillid og humor. Spillet kan forebygge mobning, men det skal understreges, at det ikke er egnet til arbejdspladser, som allerede er plaget af mobning eller uløste konflikter.

Tilbagemeldingerne fra arbejdspladserne viser, at Styrkespillet er nemt og sjovt at spille, og at det er en nyttig 'dåseåbner' til svære diskussioner om f.eks. samarbejde, trivsel, konflikter og anerkendelse.

Tre råd om mobning:

1. Stol på hvad du selv oplever og mærker. Vær opmærksom på, hvad der sker med dig fysisk og psykisk
2. Tal med mennesker du stoler på
3. Sig fra overfor mobberen – gerne når der er kollegaer til stede



En medarbejder på ældreområdet siger:

Der er en tendens til, at man altid siger de dårlige ting. Men her bliver man tvunget til at finde positive ting frem. Det er godt at få de ting frem.



En leder på en døgninstitution supplerer:

Jeg tror, at vi vil være mere anerkendende over for hinanden. Jeg tror, vi vil få nemmere ved at få sagt, at nu har vi gjort noget godt – eller måske det modsatte. Det vil øge opmærksomheden på, hvad det er, vi gør i vores hverdag, og Styrkespillet har givet os et redskab til at give feedback til hinanden.



Hvad kan det bruges til?

- **Styrkespillet skal bruges forebyggende, og ikke når der er opstået mobning**
- **Den mobbefri zone kan anvendes, hvis der er opstået mobning på arbejdspladsen**



Anerkendende kommunikation

De to hæfter "Spørg igen!" og "Både-og", samt den tilhørende dvd, er resultatet af projektet "Et sundt arbejdsliv". Her har tolv arbejdspladser fra social- og sundhedsområdet gennem to år indkredset og forstærket det, som skaber et sundt arbejdsliv. Deres resultater er overbevisende.

"Spørg igen!" og "Både-og" bygger på værdsættende samtale. Hæfterne tager udgangspunkt i, at de relationer, vi har til hinanden, bestemmer vores opfattelse af verden omkring os. Relationer mellem mennesker er afgørende for, hvordan et fællesskab fungerer.

Værdsættende samtale sætter fokus på fælles forståelse og anerkendelse.

"Spørg igen!" er et værktøj, som du og dine kolleger kan anvende, når I gerne vil opleve, hvordan det er at stille værdsættende spørgsmål, og hvilke resultater I kan opnå.

"Både -og" sætter fokus på medarbejderens behov. I omsorgs- og plejearbejde er der først og fremmest fokus på patienten/brugeren/klienten. Det er afgørende for den faglige kvalitet. Værktøjet hjælper jer også til at tænke i "både-og" frem for "enten-eller": Det kan lade sig gøre at udvikle både arbejdsmiljøet og kvaliteten i ydelsen i én og samme udviklingsproces.

Samtaler forstærker relationer



Med de to værktøjer følger dvd'en "Spørg igen!"

Her kan du foran computeren eller sammen med dine kolleger få demonstreret, hvordan andre arbejder med værdsættende spørgsmål – og reflektere over dine egne. Refleksionen hjælper jer til at finde frem til metoder, der virker på netop jeres arbejdsplads.

Alt materialet finder du på www.etsundtarbejdsliv.dk. Her kan du også finde andet materiale om at arbejde med anerkendende kommunikation og værdsættende samtale.



Kun når vi har et godt arbejdsmiljø, kan vi yde en optimal omsorg til vores beboere

Pædagog på bofællesskabet Lyngsø, Bo-Grindsted



Medarbejdergrupperne er blevet meget mere stabile. Ustabiliteten medførte, at personalegruppen var delt op i dels nyansatte, der følte, at det var svært at blive accepteret af "de gamle", dels "de gamle", der havde svært ved at tro, at de nye ville blive lang tid i afdelingen, og derfor havde svært ved at mobilisere energi og entusiasme til at indføre dem i arbejdet på afdelingen

Reaktion fra ansat på Bispebjerg Hospital

Hvad kan det bruges til?

- En træning i spørgeteknik som du kan bruge individuelt
- En sammenhængende filosofi til hvordan du kan skabe et sundt arbejdsliv
- Et udviklingsværktøj, I kan anvende i fællesskab på arbejdspladsen

I denne pjece kan du læse om forskellige værktøjer om psykisk arbejdsmiljø

Værktøjerne handler om, hvordan arbejdspladsen kan arbejde med stress, mobning, vold, arbejdstid, anerkendende kommunikation og lederens psykiske arbejdsmiljø.

Målgruppen er lederen, SR og TR samt MEDudvalg/SIO, HR og udviklingsafdelinger.

Alle værktøjer findes på hjemmesiden www.etsundtarbejdsliv, hvor du også kan finde mange flere informationer om dem. På hjemmesiden kan du desuden løbende følge med i psykisk arbejdsmiljø, læse om nyheder, temadage mm.

Køb af værktøjerne foregår i arbejdsmiljøbutikken www.arbejdsmiljobutikken.dk

www.etsundtarbejdsliv.dk



Arbejdsgivere og arbejdstagere inden for social- og sundhedsområdet samarbejder om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed. Branchearbejdsmiljørådet kortlægger branchens særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper arbejdspladserne med at løse dem ved bl.a. at udarbejde informations- og vejledningsmateriale, at holde temamøder samt at udvikle arbejdsmiljøkurser. I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed deltager repræsentanter for KL, Danske Regioner, AC, Kost & Ernæringsforbundet, Dansk Sygeplejeråd, Danske Fysioterapeuter, BUPL, FOA - Fag og Arbejde og Socialpædagogerne.

Køb pjecen. Varenummer 152071. Køb materialet i www.arbejdsmiljobutikken.dk. Prisen er 20 kr. Hent pdf-version samt eventuelle opdateringer på www.arbejdsmiljoweb.dk/psykiskintro

Find yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på www.arbejdsmiljoweb.dk