

Den gode leder: Omsorgssamtale



MÅLGRUPPE

Ledere med personaleansvar

FORMÅL

At klæde ledere på til at tage en god samtale med medarbejderen

TID

1,5 time + træning med medarbejder + opfølgning på ledermøde

FORLSAG TIL PROCES

1	Se introfilm om nøglesamtalen
2	Drøft med din ledergruppe eller en lederkollega, hvilke erfaringer I har med medarbejdere, der har det svært
3	Forbered dig på den gode omsorgssamtale
4	Afprøv værktøjet til omsorgssamtalen/stressamtalen
5	Drøft med dine lederkolleger, hvordan det er gået med din omsorgssamtale

Lederen er en vigtig rollemodel. Hvis lederne er gode til at tale om det, der er svært, kan det bane vej for en åben kultur, hvor vi tør fortælle om problemer og har mulighed for at støtte hinanden og forebygge langvarig belastning.

Det kan være nyttigt jævnligt at tale med dine medarbejdere om, hvordan de har det. Især hvis du oplever tegn på mistroivsel, er det vigtigt at tage en omsorgssamtale, så I kan finde ud af, hvad der kan være hjælpsomt.

Det er dog ikke altid, at lederen når at opdage mistroivslen, og medarbejderen kan opleve forskellige barrierer, der gør det svært selv at gå til sin leder.

BARRIERER FOR MEDARBEJDEREN

"Jeg plejer at kunne klare det, så det kan jeg også nu"

"Jeg skal bare lige over denne uge, så bliver det bedre"

"Min leder lytter alligevel ikke til det"

"Jeg vil ikke vise svaghed overfor min leder"

"Jeg er bange for, hvordan min leder vil reagere"

"Jeg får at vide, at det er et vilkår, så jeg tilpasser mig"

"Jeg møder muren, hver gang jeg går til min leder, så jeg har opgivet på forhånd"

Der kan også være barrierer hos lederen selv:

BARRIERER HOS LEDEREN SELV

"Jeg har ikke tid"

"Jeg har ikke set det, og ingen har fortalt mig noget"

"Det er privatlivet, og det kan jeg jo ikke blande mig i"

"Hvad skal jeg gøre?"

"Han plejer jo nok at kunne klare presset"

"Det er nok bare en fase"

"Det går snart over"

"Jeg har jo forsøgt, men blev afvist"

Forskning fra psykologerne Janne Skakon og Tanja Kirkegaard har vist, at det er vigtigt for mennesker, der mistrives psykisk at få en god samtale med sin leder. Det kan være afgørende i forhold til, om medarbejderen bliver sygemeldt eller ej.

STEP 1: SE FILMEN OM STRESS

STEP 2: DE FIRE NØGLEPOSITIONER – ER DU GOD TIL AT HOLDE BALANCEN I SAMTALEN MED DIN MEDARBEJDER?

I samtalen med din medarbejder er det vigtigt at integrere og have en god balance på fire nøgleområder for at kunne give tilstrækkelig hjælp til en medarbejder, du er bekymret for.

DE FIRE NØGLEPOSITIONER

1 AT VÆRE EMPATISK

- Lederen er lyttende
- Lederen viser forståelse
- Lederen er anerkendende
- Lederen tager medarbejderens alvorligt
- Lederen undgår at bagatellisere

2 AT VÆRE UNDERSØGENDE

- Lederen lægger sine forforståelser til side
- Lederen spørger nysgerrigt ind til medarbejderens tanker
- Lederen spørger åbent ind til stressfaktorer

3 AT VÆRE AFGRÆSENDE

- Lederen involverer sig ikke personligt, men forholder sig nøgternt til problematikken
- Lederen forholder sig til det, medarbejderen inviterer til
- Lederen tager tydeligt ansvar

4 AT VÆRE HANDLENDE

- Lederen handler ud fra en nuanceret forståelse
- Lederens handling matcher medarbejdernes beretning i videst muligt omfang
- Lederen handler rettidigt

Viden om nøglesamtalen bygger på psykologerne Janne Skakon og Tanja Kierkegaards forskning. Det væsentligste for en leder er at besidde selvindsigt og at kunne se sig selv udefra og identificere egne faldgruber. Måske har du tendens til at skride hurtigt til handling, inden du har lyttet til og forstået medarbejderens problemstilling, eller du er god til at lytte, men glemmer handling og opfølgning.

DRØFT MED DINE LEDERKOLLEGER:

Hvilken ledelsestilgang bruger jeg typisk, og hvad skal jeg være særligt opmærksom på for at balancere empati, forståelse, undersøgelse, afgrænsning og handling?

STEP 3: HVORDAN FORBEREDER JEG MIG PÅ DEN OMSORGS- FULDE LEDERSAMTALE?

Du kan tage udgangspunkt i hjælpekemaet herunder, men det er vigtigt, at du forbereder dig på forhånd, så du bliver mere fri i samtalen.

FORBERED DIG PÅ SAMTALEN

Både forhold på arbejdspladsen og uden for arbejdspladsen spiller ind på belastninger. De mange faktorer spiller sammen, f.eks. ved at medarbejdere, der ikke trives, hyppigere melder sig syge pga. eksempelvis ondt i ryggen end medarbejdere, der trives. Det kan f.eks. være fysiske eller psykiske forhold på arbejdspladsen eller forhold uden for arbejdet, der knytter sig til privatlivet.

EMPATISK

Hvordan kan jeg i denne situation være:

- Lyttende?
- Vise forståelse?
- Vise anerkendelse?
- Tage medarbejderen alvorligt?

UNDERSØGENDE

Hvordan kan jeg i denne situation:

- Lægge min egen forforståelse til side og undersøge situationen sammen med medarbejderen?
- Undersøge det, der ligger hos medarbejderen?
- Undersøge det, der kan ligge hos kolleger?

AFGRÆSENDE

Hvordan kan jeg i denne situation:

- Involvere mig professionelt, men ikke personligt, og forholde mig nøgternt til problematikken?
- Forholde mig til det, som medarbejderen inviterer til?
- Tage tydeligt ansvar som leder?

HANDLENDE

Hvordan kan jeg i denne situation:

- Handle som leder ud fra en nuanceret forståelse af situationen?
- Sørge for, at mine handlinger matcher medarbejderens beretning og medarbejderens og arbejdspladsens fælles behov?
- Hvordan kan jeg handle rettidigt?
- Hvordan kan jeg følge op efter samtalen?

STEP 4: ØV DIG I DEN GODE OMSORGSSAMTALE OG STRESSSAMTALE

Skemaerne fungerer som inspiration til hhv. omsorgssamtalen og stressamtalen, og de kan hjælpe dig til at komme rundt om vigtige områder i løbet af sam-

OMSORGSSAMTALEN

BESKRIVELSE Hvordan går det? Hvad er du optaget af? Hvad fylder hos dig?	PÅVIRKNINGER Hvilke forhold i dit liv/arbejdsliv ser du som belastende, og hvor går det godt?	MULIGHEDER Har du forslag til, hvad der skal ændres for at forbedre situationen?	HVAD HAR HJULPET? Hvad har hjulpet dig med at håndtere forandringerne?	PRIORITERING OG HANDLEPLAN Hvad kan jeg som leder eller andre hjælpe med?
Noter:	Noter:	Noter:	Noter:	Noter:

STRESSSAMTALEN

Fra stressforskningen ved vi, at der er forskellige former for belastning, der kan føre til stress. For at få et mere nuanceret billede inden du prøver at hjælpe, kan det være en fordel at undersøge, hvad det er, der stresser.

START MED AT SE DEN LILLE FILM OM STRESS

I figuren herunder, er årsagerne til stress inddelt i fire hovedområder:

	<p>Klassisk stress: Arbejdsomængde og tidspres Højt arbejdstempo, mange arbejdsopgaver, stort ansvar, måske ensformigt arbejde, der er svært at få indflydelse på, og en mangel på udviklingsmuligheder.</p>
	<p>Den moderne stress: Forandringer og uklare grænser Konstante forandringer, uendelige krav, mange deadlines, uklare grænser mellem privat- og arbejdsliv, manglende forudsigelighed, individualiserede arbejdsopgaver/forhold.</p>
	<p>Den relationelle stress: Konflikter og høje følelsesmæssige krav Høje følelsesmæssige krav, enten fordi du i din jobfunktion håndterer mennesker, der har det svært, så du er eller risikerer at blive udsat for vold og trusler. Det kan også være, at der er konflikter og utryghed i arbejdsfællesskabet, eller du er i klemme, fordi du ikke kan få arbejdet og familielivet til at gå op og derfor har dårlig samvittighed i forhold til både det ene og det andet.</p>
	<p>Kriserelateret stress: Bekymret for fyringer Angst for fyringer; det går dårligt i firmaet, og derfor går du måske og er bekymret og stiller færre krav for at undgå at fremstå som besværlig.</p>

HJÆLPESKEMA TIL AT TAGE EN SAMTALE OM, HVAD DER STRESSER

BESKRIVELSE Beskriv dine stress-symptomer, og hvor stærke de er?	STRESSFAKTORER Hvilke forhold i dit arbejde ser du som stressfaktorer?	MULIGHEDER Har du forslag til, hvad der skal ændres for at forbedre situationen?	HVAD HAR HJULPET? Hvad har hjulpet dig med at holde stress væk?	PRIORITERING OG HANDLEPLAN Hvad skal der gøres og af hvem?
Noter:	Noter:	Noter:	Noter:	Noter:

STEP 5: FØLG OP MED KOLLEGER

Efter 1-2 måneder, hvor du har øvet dig:

Drøft med dine ledelseskolleger, hvordan det går. Er der noget, der virker, og hvad er svært?