



www.personaleweb.dk / www.lederweb.dk

Hot hotline til stresshåndtering

Fem forskellige kulturer, ligeså mange adresser, nye arbejdstider og skiftende teamkoordinatorer. Lyder ikke som nemme ingredienser i en lykkelig kommunalfusion. Team Folkeregister måtte da også have hjælp fra kommunens Trivselshotline, før de fik skabt en god arbejdsplads i den nye Næstved kommune.

Medarbejdere og ledere i Næstved kommune har adgang til en helt unik service: en Trivselshotline. Når arbejdsskoen trykker, kontakter man hotlinen, og får inden for et døgn en tilbagemelding på, hvilken hjælp kommunen kan tilbyde. Det kan for eksempel være rådgivning hos coach, psykolog eller stressvejleder. Hotlinen blev indført i forbindelse med kommunalreformen bl.a. for at imødegå stress, og den hjælp fik Annette Struve brug for som konstitueret driftschef i Borgerservice.

Konflikt førte til stress

En sen aften i april 2008 satte hun sig og skrev et notat til kommunens hotline. Hun bad om hjælp til at løse en konflikt mellem to medarbejdere i Team Folkeregister i Borgerservice. Teamet, som var ledet af en teamkoordinator, havde siden kommunalreformen oplevet mange lederskift og sågar perioder helt uden ledelse. Derfor havde konflikten fået lov at udvikle sig, og var nu gået så meget i hårdknude, at den ene medarbejder havde sygemeldt sig med stress. Som konstitueret driftschef trådte Annette Struve i koordinatorens sted og forsøgte at mægle mellem parterne. Men konflikten var ikke det eneste problem i teamet.

Fem skiftende arbejdssteder

For at indfri politikernes løfte om decentral borgerservice rejste medarbejderne i teamet på skift ud til fire tidligere omegnskommuner og servicerede borgerne i bibliotekernes sene åbningstid.

” Teamet havde ikke ro eller mulighed for at opbygge en teamånd,” forklarer Anette Struve. ”De sene arbejdstider fik mange til at kaste håndklædet i ringen, for de kunne ikke få hverdagen til at hænge sammen.”



Stress

Dette er den tredje i en række af artikler om stressretningslinjer.

Se mere på:

www.personaleweb.dk/Stress
& www.lederweb.dk

Direktør Sine Sunesen,
KL - Afdelingen for
jura og lønpolitik:

» Det er positivt, at man har sådan et tilbud, og at man oplever det som så meningsfuldt, at man gør det til en permanent ordning.

Jeg ser trivselshotlinen som et udtryk for, hvor meget man arbejder med stress og trivsel i kommunerne. Der er ikke kun én måde at gøre det på og det her er et eksempel på den store vifte af tiltag, vi ser i kommunerne.

Langt hen ad vejen må ledere og medarbejdere selv løse konflikter, det skal jo ikke være et behandlersamfund. Men der kan være særlige omstændigheder, der gør det nødvendigt at få hjælp udefra, når situationen er låst fast. For det er en realitet, at der kan være konflikter, som man ikke selv kan løse. I de tilfælde vil en professionel kunne se på konflikten med nye øjne og foreslå løsninger, man ikke selv kan.«

Læs mere

Stresshåndbogen:

www.personaleweb.dk/stresshaandbogen

Ledelse uden grænser:

www.personaleweb.dk/granser

Den blinde vinkel

Trods gentagne forsøg på at mægle mellem parterne, fik Annette Struve ikke hul på bylden. Det var som om, at både hun og medarbejderne havde en blind vinkel. Afdelingen manglede fælles fodslag og stressen bredte sig.

” Hvis man i den periode blev lidt halvsløj, gik der gerne en uge med en sygemelding. Man var drænet for energi og orkede bare ikke at komme på arbejde,” fortæller Ingrid Thorup Pristed, som er borgerkonsulent i teamet. ”

Ekstern hjælp

Til sidst så Annette Struve ingen anden udvej end at hente hjælp fra kommunens hotline. Som én af hotlinens tre certificerede coaches havde chefkonsulent Anne Fossing straks et forslag til, hvordan Annette og teamet kunne arbejde konstruktivt med at løse problemerne. Første skridt var at holde individuelle samtaler med alle medarbejderne for at få overblik over, hvad der rørte sig. Anne Fossing lyttede uden at tage stilling. Det var nøglen til løsningen.

” Konflikten omfattede ikke kun de to medarbejdere. Teamet var delt. Der var mange intriger, og man havde meget travlt med hinanden i stedet for at se på sig selv. Folk var vrede og uvenner. Og de var kede af det, men de havde heldigvis også en motivation for at arbejde med at løse det,” forklarer Anne Fossing.

Det bekræfter Ingrid Thorup Pristed:

” Det var godt at komme af med det og at sætte navn på konflikten. Jeg tænkte, at nu kom der gang i noget - nu var der lys for enden af tunnelen. ”

Hvad gør mig glad ved dig

Og lyset begyndte at vende tilbage. På en række heldagsseminarer arbejdede teamet med hjælp fra Anne Fossing intensivt på at få trivsel og arbejdsglæde tilbage. Roller, ansvar og arbejdsopgaver blev klarlagt og man fik lært at acceptere hinandens ret til forskellighed. Man fik også talt om værdier og fik sat ord på, hvad man satte pris på hos hinanden. Efterhånden var teamet kommet så langt, at man kunne gennemføre en øvelse, hvor hver medarbejder fik et stykke papir med alle kollegernes svar på spørgsmålet: ”hvad gør mig glad ved dig?”

” Jeg har lyst til at hænge det papir op på væggen. Det er sådan noget, jeg gerne ville have at se på i mit soveværelse, en dag hvor jeg ikke rigtig har lyst til at stå op,” siger Ingrid Thorup Pristed.

Claus Gahrn

Næstformand HK/Kommunal

» Trivselshotlinen i Næstved Kommune er et spændende initiativ. Det er altid godt at have nogen at sparre med – især for ledere, som ofte kan føle sig noget ensomme.

» Når problemer omkring konflikter og stress skal løses, er det ofte nødvendigt at stå på to ben: Det personlige og det organisatoriske. Det er ikke altid tilstrækkeligt at løse problemer på det personlige plan og så sende medarbejderen tilbage til den virkelighed, personen kom fra. For det kan også være organisationen, der har ondt i stressen. Det er vigtigt at forholde sig til begge planer, så indsatsen ikke kommer til at halte.

» Når man har hjælpen inhouse, vil man måske vælge at benytte den, frem for at hente hjælp hos eksterne. Der er fordele og ulemper ved begge dele. Derfor er det vigtigt at overveje, om det er relevant at hente hjælp udefra. Det tror jeg nu også, at man gør.«

**Link til Trivselshotline
og Stressretningslinjer**

<http://net.naestved.dk> under
Risikostyring og Arbejdsmiljø

Arbejdsro og respekt

I dag er der ro i teamet. Man kan godt have travlt, men man er ikke stresset. Og sådan er det, selvom teamet i dag har fået skåret bemanningen med tre stillinger, som er flyttet permanent ud til Borger-service på bibliotekerne.

” Gennem den her proces har vi opnået en helt anden arbejdsro og respekt for hinanden. Det handler om, at vi nu har styr på roller, processer og ansvar. Vi har fået nogle redskaber til at løse konflikter, og de virker. Vi kan gå glade hjem fra arbejde, fordi vi har nået det, vi har sat os for. Det betyder, at vi i dag har lavere personaleomsætning og mindre sygefravær, end før,” fortæller Annette Struve, som undervejs i hele forløbet bakkede op om indsatsen og prioriterede den nødvendige tid.

Teamet har valgt at give deres erfaringer videre til kolleger i kommunen og det har fået andre teams til at ringe til Trivselshotlinen.

Punkter til refleksion:

Til lederen:

1. Er du parat til inddrage ekstern hjælp, når du kommer til kort?
2. Overvej om en personkonflikt kan være et symptom på, at hele arbejdspladsen er stresset.
3. Overvej om samarbejdsproblemer kan være et resultat af et kulturmøde, der endnu ikke er faldet på plads.
4. Har du overvejet, om uenigheder blandt medarbejderne, kan skyldes manglende klarhed over roller og ansvar?
5. Hvordan vil du som leder løse en samarbejds-konflikt, uden selv at blive en del af den?

Til medarbejderen:

1. Hvordan ville du selv forholde dig til at gennemføre øvelsen: "Hvad gør dig glad ved mig?" sammen med dine kolleger?
2. Har du overvejet, om uenigheder blandt kolleger, kan skyldes manglende klarhed over roller og ansvar?
3. Er du parat til at indgå i en konfliktløsning på din arbejdsplads?
4. Husk at søge hjælp, hvis du føler dig stresset.

Trivselshotline

Næstved Kommunens Trivselshotline er et tilbud, som skal forebygge og understøtte god trivsel på arbejdspladsen. Alle kommunens 8000 medarbejdere og ledere kan henvende sig anonymt med arbejdsrelaterede problemer, og de får et svar inden for 24 timer. Tre specialuddannede coaches sidder parat til at besvare henvendelserne, og de visiterer videre til coach, psykolog eller stressvejleder. Siden begyndelsen i 2007 har knap 300 medarbejdere hvert år kontaktet hotlinen. Hotlinen er et tilbud om at få hjælp til at få det bedre, forebygge sygdomme og skabe trivsel på arbejdspladsen, når arbejdslivet opleves svært. Den er samtidig en del af kommunens Retningslinjer for Stresshåndtering.

Om stressretningslinjer

I alle kommuner og regioner skal der i medindflydelses- og medbestemmelsesudvalg eller samarbejdssystemet aftales retningslinjer for arbejdspladsens samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer i tilknytning til arbejdsbetinget stress. Det Personalepolitiske Forum indsamler erfaringer med, hvordan stressretningslinjerne virker i praksis for at give inspiration til, hvordan retningslinjerne kan gøres brugbare og levende. Se mere på www.personaleweb.dk/Stress og www.lederweb.dk

Det Personalepolitiske Forum består af KTO, KL og Danske Regioner.