

Balancekunst

- *Trivselspolitik for Kulturministeriets departement*



Kunsten at fremme trivsel og forebygge stress i departementet

Departementet skal være en arbejdsplads, hvor vi trives med at gå på arbejde, og hvor vi kan håndtere den travlhed og omskiftelighed, der er et grundvilkår for departementet. Det er målet, at trivselspolitikken skal understøtte dette. Bag trivselspolitikken ligger den grundlæggende tanke, at både ledelse og medarbejdere har et ansvar for at fremme trivsel og forebygge stress i departementet. At skabe et godt arbejdsmiljø er altså et delt ansvar mellem chefer og medarbejdere.

Læs departementets trivselspolitik "Balancekunst"

Hvad er stress og forskellen på travlhed, belastning og stress?

Udmøntning af trivselspolitikken

Udmøntningen af trivselspolitikken består af en række konkrete redskaber, retningslinjer og anbefalinger i forhold til, hvad hhv. departementet, den personaleansvarlige chef, enheden, kollegaerne og den enkelte medarbejder bør gøre for at trives med arbejdet og forebygge og håndtere stress.

Klik ind på de af de følgende overskrifter, der særligt har din interesse.

<u>Fremme af trivsel</u>	<u>Belastende arbejdsperioder</u>	<u>Stressrelateret sygdomsforløb</u>
Hvad gør <ul style="list-style-type: none">• departementet?• den personaleansvarlige chef?• enheden?• du selv?	Hvad gør <ul style="list-style-type: none">• departementet?• den personaleansvarlige chef?• enheden?• du selv?	Hvad gør <ul style="list-style-type: none">• den personaleansvarlige chef?• du selv?• du som kollega?

Udmøntning af trivselspolitikken

Baggrund for trivselspolitikken

Trivselspolitikken er en opfølgning på medarbejdertilfredshedsundersøgelsen (MTU), som blev gennemført i april 2006. Undersøgelsen viste et behov for at gøre en fælles indsats for at forebygge og håndtere arbejdsrelateret stress. På den baggrund blev der i januar og februar 2007 afholdt dialogmøder i chefgruppen og i samtlige enheder, der satte fokus på, hvad der skal til for at fremme trivsel og forebygge og håndtere stress i departementet. Konklusioner og ideer fra dialogmøderne indgår i trivselspolitikken.

Trivselspolitikken er også et vigtigt led i at gøre departementet til en af de mest attraktive offentlige arbejdspladser i Danmark, hvilket er en strategisk målsætning i departementets udviklingsstrategi for perioden 2007-2011.

Trivselspolitikken er udarbejdet i samarbejde med Personalepolitisk Udvalg (PPU), som er et udvalg under SU.

Formål

Departementet skal være en arbejdsplads, hvor vi trives med at gå på arbejde, og hvor vi kan håndtere den travlhed og omskiftelighed, der er et grundvilkår for departementet. Det er målet, at trivselspolitikken kan være med til at understøtte dette.

De overordnede formål med trivselspolitikken er:

- at bidrage til at fastholde den høje generelle tilfredshed med at være ansat i departementet
- at understøtte indsatsen for at fremme trivsel og arbejdsglæde i en travl hverdag
- at sikre retningslinjer og metoder til at håndtere særligt belastende arbejdsperioder og behandle arbejdsrelateret stress

Trivselspolitikken skal sikre, at alle har en fælles viden og forståelse for, hvad departementet, den personaleansvarlige chef og den enkelte medarbejder kan gøre for at trives med arbejdet og forebygge og håndtere stress.

Delt ansvar

Bag trivselspolitikken ligger den grundlæggende tanke, at både ledelse og medarbejdere har et ansvar for at fremme trivsel og forebygge stress i departementet. At skabe et godt arbejdsmiljø er altså et delt ansvar mellem chefer og medarbejdere.

Ledelsen og den enkelte personaleansvarlige chef har dog et overordnet ansvar for at skabe gode arbejdsvilkår og trygge rammer omkring medarbejderen og for at tage hånd om de særlige situationer, hvor der er ekstra høj belastning, bl.a. ved at prioritere og omstrukturere arbejdsopgaver hensigtsmæssigt. Men også på dette punkt skal medarbejderen hjælpe ved f.eks. at komme med konstruktive forslag, sige til og fra og bistå særligt pressede kollegaer.

Trivsel er en balancekunst

Trivsel i hverdagen er en balancekunst mellem mange forhold, både individuelle og organisatoriske:

Udfordringer og krav ↔ ressourcer og evner

På arbejdspladsen generelt og i samarbejdet mellem chefer og medarbejdere er det en konstant udfordring at sikre en god balance og overensstemmelse mellem de krav og udfordringer opgaveløsningen stiller og de ressourcer, vi har til rådighed.

Åben dialog om trivsel ↔ åben dialog om stress

I vores trivselsindsats er det også en kunst at balancere mellem at have fokus på, hvad der skaber overskud og arbejdsglæde og samtidig kunne anerkende og håndtere, når vi bliver pressede ud over det sædvanlige og har symptomer på stress og udbrændthed.

Arbejdsliv ↔ privatliv

For den enkelte er balancen mellem arbejdslivet og privatlivet også vigtig. Balancen er vigtig fordi den skal sikre, at vi oplever, at der er sammenhæng i vores hverdag, og at det er muligt at få opfyldt de interesser og behov, vi hver især har i forhold til arbejdet og i privatlivet.

Trivsel i travlhed og departementets værdigrundlag

Trivselspolitikken bygger på departementets værdier. Det betyder, at værdigrundlaget er retningsgivende for, hvad vi lægger vægt på i trivselsindsatsen.

Konklusionerne fra dialogmøderne om trivsel i enhederne og i chefgruppen peger på hvilke faktorer, der i høj grad medvirker til at fremme trivsel og forebygge stress i hverdagen.

De trivselsfremmende faktorer kan kobles til departementets 3 værdier om åbenhed, engagement og resultatskabelse. På den måde bliver disse faktorer de konkrete udtryk for, hvordan vi efterlever departementets værdier i forhold til at fremme trivsel og forebygge stress.

Vi er resultatskabende

Betydningen af værdien resultatskabelse i forhold til at fremme trivsel handler om, at vi:

- Definerer og realiserer klare mål og rammer samt afklarer vores roller
- Planlægger og prioriterer vores opgaver og ressourcer

Vi understøtter konkret resultatskabelse, når vi implementerer departementets udviklingsstrategi, som udstikker mål og rammer for opgaveløsningen og giver bedre mulighed for at prioritere ressourcerne. Når vi etablerer team og arbejder systematisk med projektorganisering understøtter vi behovet for at afklare roller. Vi understøtter også resultatskabelse, når vi løbende arbejder for en god og effektiv tilrettelæggelse af det daglige arbejde.

Departementets kommende kompetencestrategi og udmøntningen af denne i praksis medvirker ligeledes til at opstille klare udviklingsmål for den enkelte.

Vi er engagerede

Betydningen af værdien engagement i forhold til at fremme trivsel handler om, at vi:

- Hjælper hinanden og lytter til hinanden
- Har balance mellem arbejdsliv og privatliv

Vi fremmer konkret engagement i hverdagen, når vi løser de fleste opgaver i samarbejde og organiserer opgaveløsningen i team og projekter samt sikrer back-up på alle opgaver. Vi har fokus på balancen mellem arbejdsliv og privatliv, når vi etablerer hjemmearbejdspladser og udformer en arbejdstidspolitik.

Vi udviser åbenhed

Betydningen af værdien åbenhed i forhold til at fremme trivsel handler om, at vi skal have:

- Respekt for hinandens forskelligheder
- Mod til at tale om det, der ikke fungerer
- En åben og uhøjtidelig omgangstone
- Klar kommunikation opad og nedad

Vi understøtter konkret åbenhed og respekt for hinandens forskelligheder, når vi organiserer os med forskellige og fleksible arbejdsformer, har forskellig indretning af kontorer og etablerer hjemmearbejdspladser. Vi arbejder for en åben og uhøjtidelig tone og klar kommunikation, når vi holder månedlige fællesmøder, arbejdsplanmøder og personaleseminarer. Vi arbejder for at skabe rum til at få talt om det der ikke fungerer, når vi fx prioriterer at give god feedback, afholder MUS og har dialog om opgaveløsningen i enhederne.

Opfølgning

Ved kommende MTU'er det målet, at den generelle tilfredshed med at være ansat i departementet er ligeså høj som i MTU 2006 og, at oplevelsen af at være udkørt og oplevelsen af at være stresset er reduceret i forhold til MTU-resultatet i 2006.

Det er ligeledes målet, at oplevelsen af at være udkørt er reduceret fra 23 % til max 10 % og, at oplevelsen af at være stresset er reduceret fra 19 % til max 10 %.

Fremme af trivsel og forebyggelse af stress

Hvad gør departementet

- Hvert 2. eller 3. år gennemfører departementet en medarbejdertilfredsheds-undersøgelse, som bliver fulgt op af en handlingsplan. Læs MTU-handlingsplan 2006 (pdf).
- I den årlige MUS-samtale er trivsel et af de centrale temaer, som skal drøftes og følges løbende op på, bl.a. i den halvårige statussamtale mellem chef og medarbejder.
- Tilbud om deltagelse i kursus om mindfulness
- Firmaaftale med fitnesscentre

Øvrige aktuelle initiativer:

- Udviklingsstrategien for departementet 2007-2011 og de organisatoriske ændringer, som er trådt i kraft pr. 20. august 2007 er væsentlige initiativer for at skabe klare mål, rammer og prioritering.
- Udvikling af en kompetencestrategi og udmøntningen af denne i praksis er et centralt initiativ for at forbedre job- og karriereudviklingsmulighederne.

Fremme af trivsel og forebyggelse af stress

Hvad gør den personaleansvarlige chef?

I samarbejde med konsulentfirmaet Resonans er der udarbejdet en guide til den personaleansvarlige chef: ”God ledelsespraksis i forhold til at fremme trivsel og forebygge og håndtere stress”.

I forhold til at fremme trivsel og forebygge stress indeholder guiden en beskrivelse af, hvad der kendetegner det at være i balance samt anbefalinger til, hvad den personaleansvarlige chef kan gøre for at fremme trivsel og dermed forebygge stress.

Guiden indeholder også en beskrivelse af, hvilke faktorer (individuelle og generelle forhold), der påvirker medarbejdernes oplevelse af trivsel, samt anbefalinger til, hvad den personaleansvarlige chef kan gøre for at påvirke disse.

Fremme af trivsel og forebyggelse af stress

Hvad gør enheden?

Fremme af trivsel og forebyggelse af stress skal på dagsordenen i alle enhederne. Det bør sættes på dagsordenen mindst to gange årligt, fx i forbindelse med MUS-runden og statussamtalerne et halvt år efter, eller i forbindelse med et kontorseminar.

I det følgende kan du læse om, hvad vi i enhederne kan gøre for at sætte fokus på trivsel/arbejdsglæde og forebyggelse af stress:

- Hvordan vi skaber trivsel
- Spørgsmål om trivsel til dialog i enheden
- Spørgsmål om forebyggelse af stress til dialog i enheden eller blandt kollegaerne

Hvordan vi skaber trivsel

Først og fremmest kan vi i enheden styrke bufferne mod stress. Buffere er de faktorer, der gør, at vi har lettere ved at tolke situationer positivt; at vi oplever vores opgaver, og det vi laver i et løsningsorienteret lys; og at vi ser på os selv og hinanden på en positiv måde.

Eksempler på buffere er:

- En åben omgangstone, klar kommunikation og respekt mellem kollegaer og mellem kollega og chef.
- Uhøjtidelighed og humor over for os selv og andre (man har eksempelvis en "kvajekvote"/en ikke-perfektionistisk tilgang til tingene).
- Social støtte. Vi har mulighed for at få både praktisk og følelsesmæssig hjælp.
- Forudsigelighed i vores arbejdsforhold - kan fx være en tydelig rollefordeling og en klar forventningsafstemning mellem chef/medarbejder og mellem team-medlemmer og projektmedlemmer.
- Effektive arbejds gange.

Måden vi styrker disse buffere på vil være forskellig fra enhed til enhed. Nogle enheder vælger måske en halvårlig sammenkomst, hvor trivsel er på dagsordenen. Andre vælger måske at sætte fokus på noget, som de ved vil have en gavnlig virkning på enhedens generelle oplevelse af trivsel. Det kunne fx være en gennemgang af centrale arbejds gange.

Spørgsmål om trivsel til dialog i enheden

I forhold til at skabe en god dialog om trivsel, engagement og arbejdsglæde i enheden kan følgende spørgsmål være et udgangspunkt:

- Hvornår er vi allermest glade og afslappede, selvom der er travlt? Hvilke faktorer er til stede i disse situationer? Hvad skal der til, for at det kan være sådan en større del af tiden?
- Hvornår oplever vi ægte engagement? Og at begejstringen/engagementet ikke medfører stress, men øget energi til det vi skal?
- Hvad kan vi gøre/hvad gør vi for at anerkende og støtte hinanden i det daglige? Kom med eksempler og sæt fokus på, om det kunne være sådan en større del af tiden.
- Hvilke gode forslag har du til initiativer, der vil fremme trivsel og arbejdsglæde i enheden?
- Hvad har du gjort i denne uge for at fremme trivsel og arbejdsglæde i enheden?
- Fortæl om en situation, hvor du oplevede en kollega, som havde travlt, men som set fra dit perspektiv håndterede det på en god måde. Hvad gjorde vedkommende?
- Hvad er dit bedste stresshåndteringsredskab?
- Hvordan får du energi igen, hvis du har haft en periode med lav energi?

Spørgsmål om forebyggelse af stress til dialog i enheden eller blandt kollegaerne

Nedenstående spørgsmål kan være med til at skabe klare retningslinjer for, hvad vi hver især kan/skal/forventes at gøre, såfremt en kollega får brug for aflastning, støtte eller blot et lyttende øre. At vide hvad der forventes er i sig selv med til at forebygge stress, samtidig er det en hjælp i en eventuel ekstra travl eller stresset situation.

- Hvis en kollega ser stresset ud/giver udtryk for at være for hårdt presset, hvad gør vi så hver især?
- Hvad forventer vi af hinanden? Nogle vil være i fred – andre vil spørges til – hvad vil du?
- Ved vi, hvor vi skal gå hen og få hjælp, hvis ”det hele bliver for meget”?
- Hvad er det bedste, man kan sige til dig, hvis du har meget travlt?
- Hvordan sikrer vi, at vi - også i perioder med ekstra travlhed - kan tale åbent om tingene?

Fremme af trivsel og forebyggelse af stress

Hvad gør du selv?

I det følgende kan du læse om, hvad du som medarbejder kan gøre for at fremme trivsel og forebygge stress:

- Hvad skaber trivsel for dig?
- Skab klarhed over dine personlige udfordringer
- Lær at tænke i udfordringer frem for i trusler
- Dyrk humor og uhøjtidelighed
- Brug dit netværk
- Dyrk motion – Firmaaftale med to fitnesscentre
- Gode råd til forebyggelse af stress
- Huskepunkterne 'den sikre vej til stress'
- Kursus i mindfulness

Hvad skaber trivsel for dig?

Det er vigtigt, at du bliver opmærksom på, hvad der er med til at give dig energi, glæde og engagement i dit arbejde. Derved kan du sørge for, at der kan komme flere af de aktiviteter, som gør, at du trives og flere af de arbejdsopgaver, hvor du har mulighed for at bringe dine styrker i spil og bruge dig selv bedst muligt. Det er i disse situationer, at vi trives og kan udvikle os.

Stil evt. dig selv følgende spørgsmål:

- Hvornår er jeg fuld af energi og arbejdsglæde?
- Hvilke arbejdsopgaver føler jeg mig særlig kompetent til at løse? Og kan jeg gøre noget for at bruge mine styrker og potentialer i endnu højere grad på arbejdet?
- Hvornår oplever jeg at være engageret på mit arbejde og samtidig i stand til at passe på mig selv/trives? Hvad kendetegner særligt disse situationer? Kan jeg gøre noget, for at de optræder noget oftere?

Skab klarhed over dine personlige udfordringer

Det er også vigtigt, at du bliver opmærksom på, hvad der i særdeleshed kan stresser dig - og hvilke symptomer, der normalt optræder, når du føler dig presset. Du kan læse mere om faktorer, der kan udløse stress i afsnittet Hvad er stress og forskellen på travlhed, belastning og stress?. Dette vil gøre dig i stand til at reagere på dine advarselstegn i tide (inden tilstanden udvikler sig til egentlig stress). Det vil også gøre dig i stand til at se på, hvilke stressfremkaldende situationer, du eventuelt kan undgå eller gøre noget ved.

Tænk over, hvad det er, der stresser dig, når du er under pres. Er det tanken om ikke at gøre tingene godt nok? Er det en hel specifik ting, som du i pressede situationer undgår at gøre noget ved? Er det fordi, der er for mange påvirkninger eller belastninger i dit liv i disse perioder? Eller måske fordi du sætter overliggeren for højt og har svært ved at leve op til de forventninger og ambitioner, som du selv eller andre stiller op for dig?

Hvis du kan få klarhed over, hvad det er, der stresser dig, har du et udgangspunkt for at kunne gøre noget ved det. For eksempel at sætte ambitionsniveauet ned og begynde at prioritere i forhold til, hvor du lægger din energi. Ud fra erkendelsen om, at vi kan og skal ikke nå alt.

Lær at tænke i udfordringer frem for i trusler

Vores tanker om os selv og andre påvirker vores følelser og vores adfærd. Ved bevidst at udfordre og ændre den måde, vi tænker og fortolker situationer på, kan vi også ændre vores følelser og adfærd, og dermed lære at reagere anderledes og mere hensigtsmæssigt i visse situationer. Eksempelvis når vi er arbejdsmæssigt pressede.

Det er ikke let at lære at tænke og handle anderledes. Men du kan til en start forsøge at udfordre de negative tanker, som du måske oplever, når du er under pres. Når du udfordrer dine umiddelbare tanker sætter du tingene i perspektiv. Du lader dig med andre ord ikke fange af den umiddelbare ordlyd, som de negative tanker kan have.

En tanke som: ”Jeg når det aldrig til tiden, og hvis jeg gør, bliver kvaliteten helt sikkert alt for ringe i forhold til, hvad jeg synes er acceptabelt” kan hurtigt gøre dig stresset og hjælper dig ikke nødvendigvis videre.

Mere konstruktivt ville det være, at udfordre tanken og fx forsøge sig med følgende tolkning af den samme situation: ”Jeg er tidspresset. Jeg kan bede om udsættelse af deadline eller gøre opmærksom på, at jeg under de givne forudsætninger ikke kan levere en højere kvalitet end så og så. Jeg har afstemt forventninger med min chef om nødvendig frist og kvalitetsniveau. Jeg har gjort, hvad jeg kan, og hvad der har været realistisk muligt for mig. Det kan godt være, at det ikke er helt tilfredsstillende for mig ikke at levere den højeste kvalitet. På den anden side behøver det ikke at være alle opgaver, der løses 100% perfekt hver gang, og der kommer andre opgaver, hvor jeg har mulighed for at gøre det helt igennem ordentligt”.

Det tager tid at lære at udfordre sine umiddelbare tolkninger, men jo mere fleksible vi kan være i vores tænkning og tilgang til verden, jo nemmere bliver det for os at håndtere pres og udfordringer i det daglige.

Dyrk humor og uhøjtidelighed

Ved at tage mindre højtideligt på tingene udvikler vi en overbærenhed over for os selv, som er konstruktiv, når tingene strammer til. Med uhøjtidelighed menes, at du gør dit bedste, men at du også kan sætte tingene og dig selv i perspektiv. Du ved, at verden ikke går under, fordi du har lavet en enkelt fejl.

Vi har brug for humoren til at se det hele lidt udefra. At kunne grine af sig selv og sammen med andre er den bedste medicin, der findes, når tingene spidser til. Humor kan også hjælpe én til at se ting fra helt nye perspektiver, så løsninger bliver nemmere at finde.

Humor kan trænes. Vi har lettest ved at grine af os selv og sammen med andre, når vi ikke er alt for pressede. Det er i disse perioder, du med fordel kan øve dig i at vende tingene på hovedet og se de skæve vinkler. (Du kan evt. læse Karen Marie Lillelunds bog om humor på arbejdspladsen).

Brug dit netværk

Vores sociale og kollegiale netværk fungerer også som en "buffer" i forhold til at fremme trivsel og forebygge stress. Derfor er det vigtigt, at du ved, hvilke personer på dit arbejde og i dine omgivelser, du kan bruge som støtte. Hvem kan du regne med hjælp og aflastning fra, når der er brug for det? Og hvem kan du stole på? Her er det vigtigt at være opmærksom på, at det kan være forskellige personer, der kan hjælpe dig med hhv. de praktiske ting og de følelsesmæssige udfordringer.

Dyrk motion

At være i god form er en væsentlig "buffer" imod stress. Når vi er i god form, har vi lettere ved at bringe kroppen tilbage i ligevægt, efter at vi har været fysiologisk tændt på grund af noget, der har stresset os. Motion gør, at vi bliver bedre tilpas i vores krop, og at vi fysisk er stærkere og mere parate til at modstå de påvirkninger, vi måtte blive udsat for. I departementet har vi Firmaaftale med to fitnesscentre .

Gode råd til forebyggelse af stress

1. Dan dig et overblik over din kalender for hele ugen mandag morgen - og glæd dig til det, der kommer.
2. Løs opgaverne og problemerne - også de kedelige og svære ting - med det samme.
3. Del dagen og problemerne op i små bidder. Forhold dig kun til én ting ad gangen, ét skridt ad gangen.
4. Læg planer og prioritér. Vær opmærksom på dine værdier og lad dine planer være afspejlet heraf.
5. Aftal frist og kvalitetskrav for opgaveløsningen med din chef.
6. Undgå at være tilgængelig for andre, når du er optaget af planlagte og værdifulde gøremål (brug din hjemmearbejdsplads, luk døren, tag hovedtelefoner på el.lign.).
7. Planlæg og overhold pauser.
8. Styrk dit netværk og bed om hjælp. Tal med dine nærmeste om, hvordan du har det.
9. Lev op til dine egne - men ikke nødvendigvis andres - forventninger, og skru generelt lidt ned for forventningsblusset. Du kan og skal ikke nå alt!
10. Læg "kunne/skulle/burde" tyranniet fra dig.
11. Giv dig selv en kvajekvote: Det er ikke alt, du kan have kontrol over.
12. Gør lidt mere af det du nyder lidt oftere.
13. Vis lidt svaghed. Det er mere menneskeligt og gør andre mere trygge ved dig.
14. Hold fri, når du holder fri.
15. Hold kroppen i form, pas på den, men pas også på at motion ikke bliver endnu en "stressor".
16. Brug regelmæssig afslapning eller meditation til at holde dig nede i gear og i kontakt med dine livsværdier.

Huskepunkterne 'den sikre vej til stress'

I det følgende kan du læse en anden variant af de gode råd til at forebygge stress – hvis du undgår denne vej, undgår du stress...

1. **Tag tingene lidt tungt.**
Intet problem er for lille og ingen sag er for betydningsløs til, at den ikke kan tages tungt.
2. **Ærgr dig**
Benyt enhver lejlighed til at ærgre dig over, hvor uduelige andre er – for det er de jo!
3. **Saml på arbejde**
Og sørg for i god tid at få din fritid besat.
4. **Gør det selv**
Giv ikke arbejdet fra dig – de andre forfusker blot det hele.
5. **Forhast dig ikke**
Vent med at tilrettelægge alting til dagen før.
6. **Sæt alle tidspunkter snært**
Så kan du nå flere ting på kortere tid.

7. **Gå sent i seng**
Og ta´ problemerne med.
8. **Gå ikke glip af noget**
Det er vigtigt, at du selv er med til det hele.
9. **Sørg for at ingen ved mere end du**
Ellers risikerer du blot at de prøver at tage dit job.
10. **Kritiser andres arbejde**
Det er sjældent bedre værd, og det giver indtryk af, at du selv kunne have gjort det bedre, måske får du endda lov at prøve!

Belastende arbejdsperioder

Hvad gør departementet?

Hvis medarbejderen oplever en travl arbejdsperiode som ekstra belastende, er det en situation, der som udgangspunkt skal håndteres i dialog mellem den pågældende medarbejder og dennes personaleansvarlige chef.

Det er dog den personaleansvarlige chef, der - som en del af ledelsen - har det overordnede ansvar for at tage hånd om de situationer, hvor der er ekstra høj belastning. Det kan bl.a. ske ved aktivt at prioritere og omstrukturere medarbejderens arbejdsopgaver på en hensigtsmæssig måde.

Derudover har departementet en række tilbud til de medarbejdere, der føler sig ekstra belastede:

- Tilbud om psykologisk hjælp hos Falck Healthcare Psykologisk Rådgivning
- Tilbud om deltagelse i kursus i mindfulness
- Coachingtilbud

Bemærk, at deltagelse i mindfulnesskursus og deltagelse i coachingforløb skal godkendes af den personaleansvarlige chef.

Belastende arbejdsperioder

Hvad gør den personaleansvarlige chef?

I samarbejde med konsulentfirmaet Resonans er der udarbejdet en guide til den personaleansvarlige chef: ”God ledelsespraksis i forhold til at fremme trivsel og forebygge og håndtere stress”.

I forhold til håndtering af belastende arbejdsperioder indeholder guiden en beskrivelse af, hvad der kendetegner det at være belastet samt anbefalinger til, hvad den personaleansvarlige chef kan gøre for at støtte og hjælpe medarbejderen.

Guiden indeholder også en beskrivelse af, hvilke faktorer (individuelle og generelle forhold), der påvirker medarbejdernes oplevelse af at være belastet, samt anbefalinger til, hvad den personaleansvarlige chef kan gøre for at påvirke disse.

Ledelsesguide - Om god ledelsespraksis til fremme af trivsel samt forebyggelse og håndtering af stress

Belastende arbejdsperioder

Hvad gør enheden?

I perioder hvor enheden eller dele af enheden har ekstra travlt, anbefales det, at det bliver taget op på et kontormøde, således at man både kan få talt om, hvordan man udnytter enhedens ressourcer bedst muligt, og hvordan man på den bedste måde støtter hinanden i denne periode.

I det følgende kan du læse om, hvad vi i enhederne kan gøre for at håndtere travlhed og ekstra belastende arbejdsperioder:

- Åben kommunikation, mod og respekt
- Anerkendelse og gensidig støtte og opbakning

Åben kommunikation, mod og respekt

En klar og åben kommunikationsform i enheden og blandt kollegaerne er særlig vigtig i de perioder, hvor der er ekstra travlt. Det er vigtigt, at vi i enheden er opmærksomme på hinanden, og at vi har mod til at spørge til hinandens trivsel. Det vil ofte være dét en kollega, som føler sig presset, har brug for.

Måske holder vi os væk, fordi vi ikke synes, vi kender vedkommende godt nok, men de fleste mennesker vil gerne spørges til, også selvom de ikke umiddelbart udstråler det.

Du kan jo spørge dig selv, hvordan du tror, du ser ud, når du er meget presset - og så bagefter spørge dig selv, om du i denne situation helst vil lades i fred, eller om det vil være rart, hvis nogen spørger til dig. Oftest svarer vi ja til sidstnævnte - og alligevel holder vi os tilbage, når en kollega absolut ikke indbyder til et klap på skulderen, eller at man lige spørger: 'Hvordan går det egentlig?'

De personer, som senere bliver sygemeldt, fortæller ofte bagefter, at de ville have ønsket, at nogen havde gået lidt mere til dem og opfordret dem lidt mere tydeligt til at gøre noget.

Vi anbefaler derfor, at du spørger ind til din kollegas trivsel, hvis du har en fornemmelse af, at personen er på vej til at blive stresset.

Det er naturligvis individuelt, hvor tæt man ønsker, at en kollega går. Derfor er det vigtigt, at vi i enhederne har den forebyggende dialog, der lægges op til i afsnittet Fremme af trivsel - Hvad gør enheden for at fremme trivsel?. Derved er der lavet klare retningslinjer for, hvad vi hver især kan/skal/forventes at gøre, hvis en kollega får brug for aflastning, støtte eller et lyttende øre. Det er muligt, at der skal justeres i retningslinjerne. Måske er det, der blev talt om i den forebyggende fase ikke længere gældende. Der er måske kommet andre behov.

Hvis du har en kollega, der mistrives, anbefales det at du i første omgang opfordrer ham/hende til at tale med den personaleansvarlige chef, en medarbejder fra Ressourcer, vedkommendes tillidsrepræsentant eller sikkerhedsrepræsentanten. Ligeledes kan du opfordre din kollega til at tage kontakt til Falck Healthcare Psykologisk Rådgivning (tlf. 70 10 20 12). Gør ligeledes opmærksom på trivselspolitikken.

Hvis du oplever, at din kollega mistrives, men ikke selv tager det alvorligt, anbefaler vi, at du, efter at have talt med vedkommende om det, går til den pågældendes personaleansvarlige chef, den pågældendes tillidsrepræsentant eller sikkerhedsrepræsentanten.

Hvis du er i tvivl om noget, fx hvordan du skal reagere, kan du tage kontakt til en medarbejder i Ressourcer, eller du kan ringe til Falck Healthcare Psykologisk Rådgivning (tlf. 70 10 20 12), der kan give dig gode råd om, hvordan man identificerer medarbejdere med stressrelaterede problemer, og hvad du som kollega kan gøre.

Anerkendelse og gensidig støtte og opbakning

Når tingene spidser til og går rigtig hurtigt, har vi ekstra brug for anerkendelse og opbakning i forhold til den indsats, vi yder. I disse perioder er det derfor særligt vigtigt at huske at anerkende hinanden. Anerkendelse handler ikke kun om ros, men også om opmærksomhed, feedback og forståelse.

Prøv derfor i disse perioder ind imellem at stoppe op og tage jer tid til at give hinanden feedback. Tid til at fortælle kollegaen, hvad du synes vedkommende gør godt, og hvad han/hun eventuelt med fordel kan holde op med at gøre. I en presset periode har man svært ved at se, at der er noget, man kan lade være med at gøre, og der kan et godt kollegialt råd være på sin plads.

Et skulderklap, et øre eller en praktisk hånd en dag, hvor man er frustreret eller særlig travl, er også uvurderligt.

Belastende arbejdsperioder

Hvad gør du selv?

I det følgende kan du læse om forskellige tiltag, du som medarbejder kan gøre brug af i en ekstra travl arbejdsperiode:

- Prioritér dine opgaver og undgå afbrydelser
- Vær åben og bed om hjælp
- Dyrk motion – Firmaaftale med to fitnesscentre
- Lav afspændingsøvelser
- Kursus i mindfulness

Det er vigtigt at huske, at tiltagene ikke fjerner de påvirkninger, der giver stress, men kan medvirke til, at du i en ekstra travl periode bedst muligt kan udnytte dine ressourcer.

Vær opmærksom på at forsøge at undgå, at perioden, hvor du har ekstra travlt, ikke bliver hverdag. Det kan din krop ikke holde til i længden. Så sideløbende med at du lader dig inspirere af nedenstående stresshåndteringsredskaber, skal du sammen med din personaleansvarlige chef og dine kollegaer arbejde på, at der bliver skabt balance mellem krav og ressourcer i det daglige arbejde. Her kan de forebyggende initiativer komme jer til gavn.

Prioritér dine opgaver og undgå afbrydelser

Når der er pres på, gælder det om at kunne holde sig til det vigtigste – at kunne prioritere. Det er nødvendigt, ganske enkelt fordi du ikke KAN nå alt. Du bliver muligvis nødt til at uddelegere nogle arbejdsopgaver, bede om hjælp fra dine kollegaer og nedprioritere mindre vigtige arbejdsopgaver. Bed din chef om hjælp til at prioritere, men tænk selv over et forslag til prioritering forinden.

Evnen til at kunne koncentrere sig fuldt ud om de arbejdsopgaver, der haster mest, er essentiel, hvis du vil løse opgaven effektivt. Fokusér så vidt muligt på én opgave og én ting ad gangen. Hver gang vi bliver forstyrrede, eller skal forholde os til en anden opgave, må vi starte forfra med at koncentrere os.

Du kan derfor med fordel gøre følgende:

- Undgå så vidt muligt at lade dig afbryde. Sæt telefonen på medflyt, slå e-mailens pop-up funktion fra, tag hovedtelefoner på, eller brug din hjemmearbejdsplads.
- Bundt dine opgaver, og svar på e-mails på bestemte tidspunkter, og kun der.
- Tal med din chef om, hvornår en opgave er løst 'godt nok' - undgå perfektionisme-fælden, hvor den tid, du bruger på at gøre det 'perfekt', sjældent står mål med resultatet.

Vær åben og bed om hjælp

Folk er ikke tankelæsere! Man kan ikke nødvendigvis se på dig, hvordan du har det, og hvad du har brug for. Derfor er det vigtigt, at du selv gør opmærksom på det. Alene det at fortælle hvordan man har det, letter for mange presset og den umiddelbare fornemmelse af at være alene om at klare alting.

Tal med din personaleansvarlige chef om din arbejdsmæssige situation, og hvordan du har det. Hverken du, din familie eller Kulturministeriet har gavn af, at du overbelaster dig selv.

Hvis du fortsætter med at klø på og klare tingene selv, bliver du mindre effektiv. Man kan tro, at det at blive lidt længere og få det sidste fra hånden er det, der skal til, men i længden kører vi os selv trætte og kan dermed ikke være ligeså effektive (og innovative), som hvis vi gik hjem og hvilede ud.

En presset situation, hvor du i en længere periode bliver ved med at klø på uden at sige fra eller til, kan føre til, at du mister overblikket. Det manglende overblik gør, at du – på trods af en stor arbejdsindsats – ikke rigtig får noget fra hånden og måske endda laver mange fejl, der vil være tidskrævende at rette.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at også selvom du er meget glad for dit arbejde og ikke oplever at være stresset, så har alle mennesker brug for at restituere sig og koble fra og hente fornyet energi og inspiration uden for arbejdet. Både for kroppens og kreativitetens skyld.

Hvis du har brug for at tale med en udefra om din situation, kan du ringe til Falck Healthcare Psykologisk Rådgivning.

Dyrk motion

Det at dyrke motion er ikke bare et forebyggende initiativ, det gælder om muligt endnu mere i en håndteringsperiode. Du oplever, at kroppen er 'tændt' (i sympaticus-aktivitet). Din krop tændes bl.a. af de hormoner, der udskilles, når man opfatter noget som en trussel, hvilket kan være konkret: "Jeg lever ikke op til chefens forventninger", eller mindre konkret: "Jeg når det aldrig, det går ikke, jeg kan ikke". Når kroppen er tændt, florerer der mange stresshormoner i blodbanen, men de bliver aldrig rigtig transporteret væk fra blodbanen og hober sig dermed op.

Ved at dyrke motion renser du ud i disse hormoner. Eller med andre ord: Du begynder at bruge dem til det, de er designet til at sætte os i stand til: Bevægelse.

I departementet har vi firmaaftale med to fitnesscentre.

Lav afspændingsøvelser

Afspændingsøvelser kan hjælpe med at løsne nogle af de spændinger, du måske har fået i kroppen i forbindelse med, at du har været presset gennem en længere periode. Du kan fx lave øvelserne, når du står op om morgenen, inden du går i seng eller i en pause fra arbejdet:

A. Denne øvelse laves stående og tager et par minutter:

- Skælv igennem hele kroppen fra tæer til isse – ryst kroppen et par gange.
- Stræk hænderne lodret op over hovedet og stræk hele kroppen ud - så langt, du kan.
- Træk vejret dybt.
- Træk armene ned ud mod siderne og ned langs benene, samtidig med at du puster ud.
- Gentag dette et par gange.
- Massér din mave i et par minutter.
- Klap til sidst dig selv på hele kroppen, på benene og armene, så du mærker, at du får varmen.

B. Denne øvelse kan laves siddende. Den kan hjælpe dig til at få ro på dine tanker, og til at slappe mentalt af. Øvelsen tager ikke mere end et par minutter:

- Stamp i gulvet et par gange (så du mærker, at fødderne snurrer).
- Luk øjnene og koncentrer dig om at mærke den svage snurren i dine fødder.
- Prøv at fokusere på denne snurren i så lang tid som muligt.
- Når dine tanker begynder at kredse om andre ting igen, så tænk på fødderne igen (stamp evt. igen).

Som en fortsættelse - eller variation - kan du prøve dette:

- Klap i hænderne (så du mærker at hænderne snurrer).
- Luk øjnene og koncentrer dig om at mærke den svage snurren i hænderne.
- Prøv at fokusere på denne snurren i så lang tid som muligt.
- Når dine tanker begynder at kredse om andre ting igen - så tænk på hænderne igen (klap evt. igen).

C. Vejrtrækningsøvelse:

- Træk vejret dybt ind. Træk vejret helt ned i maven, så mellemgulvet udvider sig. Forestil dig at din mave er en ballon, som du skal puste op med luft.
- Mærk kulden ved næseborene, når du ånder ind.
- Pust luften tungt ud - og mærk varmen ved næseborene.

Du kan også forestille dig, at din vejrtrækning er en bølge. Når du ånder ind, trækker vandet sig tilbage fra stranden. Når du ånder ud, skyller bølgen ind over stranden. Du følger åndedrættet/bølgen på denne måde i et par minutter.

Stressrelateret sygdomsforløb

Hvad gør du som personaleansvarlig chef?

Sparring med Ressourcer

Administrationschef Henriette Christiansen skal orienteres hurtigst muligt, hvis der er tale om en stressrelateret sygemelding. Henriette Christiansen eller andre medarbejdere i Ressourcer vil være behjælpelige forløbet igennem med sparring og evt. praktisk hjælp, der måtte være behov for.

Sparring med Falck Healthcare

Hvis du har behov for akut sparring eller rådgivning, kan du ringe til Falck Healthcare Psykologisk Rådgivning (tlf. 70 10 20 12), der har åbent døgnet rundt. De kan give dig gode råd om, hvordan man identificerer og håndterer medarbejdere med stressrelaterede problemer. Rådgivningen er telefonisk.

Sparring med Resonans

Hvis du har behov for sparring eller rådgivning, og det ikke er akut, kan du vælge at bruge en konsulent fra Resonans.

Første samtale med medarbejderen

Som personaleansvarlig chef skal du hurtigt efter sygemeldingen tage kontakt til medarbejderen. Foruden det medarbejderen evt. har brug for/lyst til at tale om, er det vigtigt, at der bliver talt om følgende:

- Medarbejderen skal ikke bekymre sig om eventuelle hastende arbejdsopgaver (og opgaverne i det hele taget). De bliver varetaget på bedst mulig vis, mens vedkommende er væk. Det er dig som personaleansvarlig chef, der har ansvar for, at der bliver taget hånd om opgaverne, og at de ikke blot 'venter' til, at vedkommende er tilbage.
- Gør opmærksom på, at medarbejderen kan ringe til Falck Healthcares psykologiske rådgivning. Gør ligeledes opmærksom på, at det kan være en god idé at kontakte egen læge.
- Tilbyd at medarbejderen kan få en række coachingsessioner eller samtaler med en psykolog fra Falck Healthcare.
- Aftal, hvad der skal siges til kollegaerne. Giv et forslag og læg op til åbenhed.
- Spørg til, hvor meget kontakt medarbejderen ønsker i fraværperioden, og spørg til, om det skal være chefen eller en kollega, der skal tage kontakt.
- Aftal, hvornår du skal tage kontakt igen.

Ny fordeling af opgaver

I første omgang skal du lave en plan for, hvordan medarbejderens opgaver løses i sygdomsperioden. Det betyder sandsynligvis, at der skal flyttes rundt på nogle opgaver og ændres i prioriteringerne. Det er vigtigt, at der bliver taget hånd om opgaverne, og at de ikke blot 'venter' til vedkommende er tilbage.

Mulighederne for at komme godt i gang efter en sygemelding

Det er vigtigt, at du løbende får talt med medarbejderen om, hvordan han/hun har det, og om der er noget, der skal ændres. Vi anbefaler, at der efter tilbagevenden fastsættes en række møder (fx en til to gange om ugen den første periode alt efter behov). Det er dit ansvar at indkalde til møderne.

Det er vigtigt hele tiden at tænke over opgavefordelingen. Spørg til, om der er for mange opgaver eller for få opgaver, hvilke opgaver medarbejderen trives med, og om der er nogen opgaver, der er for belastende. Spørg også til arbejdsforholdene i øvrigt, herunder relationer og samarbejdsforhold.

En medarbejder, der har været sygemeldt, har mulighed for at raskmelde sig delvist. Det betyder at medarbejderen i en periode kan gå mere eller mindre ned i tid. En sådan aftale skal aftales med Ressourcer. Der er ingen økonomiske konsekvenser forbundet med en delvis raskmelding. Medarbejderen får udbetalt sin fulde løn på samme måde, som man gør, når man er sygemeldt.

Medarbejderen har også mulighed for få coaching med en konsulent eller psykolog fra Resonans. Det skal aftales med dig eller Administrationschef Henriette Christiansen.

Stressrelateret sygdomsforløb

Hvad gør du som medarbejder?

Falck Healthcare Psykologisk Rådgivning

Du kan ringe døgnet rundt til Falck Healthcare Psykologisk Rådgivning på tlf. 70 10 20 12.

I Falck Healthcares Rådgivningscenter sidder medarbejdere, der er særligt uddannede til at tale med mennesker, som befinder sig i en vanskelig situation. Efter en afdækkende samtale vil du få professionel rådgivning fra en eller flere fra det tværfaglige team, der består af både psykologer, speciallæger i psykiatri, misbrugskonsulenter, advokater, revisorer og socialrådgivere. Rådgivningen er anonym og telefonisk. Hvis Falck Healthcares medarbejdere vurderer, at du har behov for 'face to face' samtaler, skal du have det godkendt af din personaleansvarlige chef eller Administrationschef Henriette Christiansen.

Sygemelding

Det er vigtigt, at du hurtigst muligt tager kontakt til din personaleansvarlige chef. Det er ham/hende, der vil tage hånd om situationen.

Hvis du sygemelder dig på grund af stress, gælder som udgangspunkt de generelle procedurer for sygemelding. Det vil sige, at du skal give besked til receptionen på den første sygedag inden kl. 9.30. Se evt. Generel procedure for sygemelding.

Hvem bliver orienteret?

Ved et stressrelateret sygdomsforløb, og i det hele taget ved alle længere sygdomsforløb, bliver direktionen orienteret.

Tal med din personaleansvarlige chef om, hvad der skal siges til kollegaerne.

Hvad kan du gøre under og efter en sygemelding?

Det er vigtigt, at du *løbende får talt med din personaleansvarlige chef* om, hvordan du har det, og om der er noget, der skal ændres. Vi anbefaler at der efter tilbagevenden fastsættes en række møder (fx en til to gange om ugen den første periode alt efter behov). Det er den personaleansvarlige chefs ansvar at indkalde til møderne.

Tænk over, om der er for mange opgaver eller for få opgaver, hvilke opgaver du trives med, og om der er nogen opgaver, der er for belastende. Tænk også over dine arbejdsforhold og samarbejdet med kollegaerne og chefen. Er der forhold, du trives særlig godt med, og er der relationer eller samarbejdsforhold, du oplever som belastende?

Du har mulighed for at **raskmelde dig delvist**. Det vil sige, at du i en periode kan gå mere eller mindre ned i tid og dermed arbejde i det omfang, du kan overskue det. Der er ingen økonomiske konsekvenser forbundet med en delvis raskmelding. Du får udbetalt din fulde løn på samme måde, som du gør, når du er sygemeldt.

Du har også mulighed for at få **coaching** med en konsulent eller psykolog fra Resonans. Aftal det med din personaleansvarlige chef eller Administrationschef Henriette Christiansen, der herefter vil viderefordre kontakten til Resonans.

Stressrelateret sygdomsforløb

Hvad gør du som kollega?

Det er den personaleansvarliges chefs ansvar, at der tages hånd om medarbejdere, der bliver sygemeldt på grund af stress.

Det forventes således ikke, at du som kollega tager kontakt til den sygemeldte. Måske har den sygemeldte brug for ro og hvile og vil helst ikke kontaktes. Din personaleansvarlige chef har pligt til at spørge den sygemeldte, hvor meget eller hvor lidt kontakt vedkommende ønsker med kollegaerne under sygdomsperioden.

Den personaleansvarlige chef har ligeledes pligt til at tale med den sygemeldte om, hvad der skal meldes ud til kollegaerne vedrørende sygemeldingen. Nogen ønsker en stor grad af åbenhed omkring forløbet, mens andre hellere ser, at der holdes lav profil.

Da det er meget individuelt, hvordan den sygemeldte har det med at blive kontaktet af kollegaerne, og med åbenhed omkring forløbet i det hele taget, anbefales det, at du som kollega spørger din personaleansvarlige chef, hvis du er i tvivl om, hvordan du skal reagere.

Der kan ikke gives nogen generelle råd i forhold til, hvorvidt man skal eller skal undgå at tage kontakt til den sygemeldte. Det vil i det enkelte tilfælde bero på et skøn ud fra:

- Hvor godt du kender kollegaen i forvejen, og hvor tæt du er på vedkommende privat.
- Hvad kollegaen har givet udtryk for af ønsker over for den personaleansvarlige chef.
- Hvad kollegaen har givet udtryk for i den forebyggende enhedsdialog om trivsel og forebyggelse af stress

Som kollega er det en god idé at drøfte med den personaleansvarlige chef og de øvrige kollegaer, hvad fraværet af kollegaen betyder for jer arbejdsmæssigt og at opfordre til en åben dialog om omfordeling og omprioritering af arbejdsopgaver.

Hvad er stress og forskellen på travlhed, belastning og stress?

I det følgende kan du læse om, hvad stress er. Afsnittet er opdelt i følgende overskrifter:

- Hvad er forskellen på travlhed, belastning og stress?
- Hvad er stress?
- Årsager til stress
- Symptomer på stress
- Hvad afgør om vi reagerer med stress eller ej?
- Faktorer der udløser stress

Hvad er forskellen på travlhed, belastning og stress?

Generelt er det at være stresset en temmelig alvorlig tilstand. Derfor kan det give god mening at gemme ordet til rette tid og sted, hvor vi virkelig ER stressede. På det tidspunkt har vi nemlig brug for al den gennemslagskraft, vi kan mønstre for at gøre andre opmærksomme på, at vi har brug for hjælp. Det foreslås derfor, at vi skelner i daglig tale mellem at have travlt, at være belastet, at være stresset og at være udbrændt:

At have travlt: Vi har mange bolde i luften, skynder os ekstra meget, og tager sandsynligvis ekstra timer i brug. Men vi ved, at arbejdsmængden normaliserer sig igen. Vi har stadig energi og engagement og er fysisk i balance.

At være belastet: Vi føler os belastede af arbejdsmængden og har lettere ved at miste koncentrationen og overblikket. Vi er frustrerede og mærker sandsynligvis stress-symptomer som fx hjertebanken, søvnbesvær, forvirring og hukommelsesvanskeligheder.

At være stresset: Vi mærker i udtalt grad stress-symptomer som fx hjertebanken, søvnbesvær, forvirring og hukommelsesvanskeligheder. Den frustrerede tilstand er sandsynligvis afløst af passivitet og opgivenesshed. Kvaliteten af vores arbejde bliver ringere og ringere, og vi laver måske åbenlyse fejl og glemmer væsentlige ting.

At være udbrændt: Der tales om udbrændthed i de tilfælde, hvor vi over tid har forsøgt at tilpasse os en situation, men uden at det er lykkedes. Kroppens forsvar er nedbrudt, og vi kan ikke længere håndtere situationen. På dette stadie sker der en følelsesmæssig tilbagetrækning og egentlig kropslig udmattelse, hvor energi og engagement gradvist bliver mindre og mindre. Udbrændthed har på denne måde mange lighedspunkter med depression.

Hvad er stress?

En kortfattet definition er, at stress er:

”Stress er en proces, hvor ændringer, trusler og krav fra omgivelserne udfordrer eller overstiger vores evne til at tilpasse os, hvilket resulterer i psykologiske og fysiologiske ændringer, som kan have betydning for vores helbred”. (Zachariae, 2003)

Stress opstår således, hvor der er uoverensstemmelse mellem krav/forventninger/ udfordringer fra omgivelserne og os selv i forhold til vores ressourcer til at håndtere dem.

Akut stress er, når belastningen er forbigående. Akut stress er kendetegnet ved, at vi hurtigt mobiliserer den energi, der skal til for at klare en situation - for derefter, når situationen er klaret, at vende tilbage til vores normale leje. Hjertet slår langsomt igen, blodtrykket stabiliseres, muskelspændingen aftager. Vi er fra naturens side designet til denne form for stress-reaktion, der fx i urtiden gjorde mennesket i stand til at klare livstruende begivenheder.

I det moderne samfund, sker der imidlertid ofte det, at vi udløser stress-reaktioner via f.eks. tankeprocesser som: "Jeg når det ikke/kan ikke/duer ikke/vil ikke..". Disse tanker sender signaler til kroppen om, at der er fare på færde, selvom der jo ikke i den forstand er fare på færde i form af en livstruende situation. Uanset hvad, vil hjernen opfatte signalet som fare og sætte kroppen i gang med at reagere derefter.

Kronisk stress er, hvis belastningen er vedvarende eller tilbagevendende. Hvis du vedvarende er udsat for et pres af den ene eller anden art, vil det opleves, som om du kronisk er "tændt". Du begynder måske at få svimmelhedsanfald, flimren for øjnene, vrøvl med maven og har svært ved at overskue tingene, også når du er i en forholdsvis rolig periode (se mere om symptomer nedenfor).

Mennesket er ikke "designet" til at opretholde stress-tændingen i kroppen over tid. Mennesket er derimod indrettet til at reagere med akut stress, når der "er fare på færde", og til umiddelbart derefter at kunne restituere/slappe af.

Årsager til stress

De faktorer, der igangsætter stressreaktionen (årsagerne), kaldes stressorer. Stressorer kan stamme fra fysiske eller psykiske belastninger. Fysiske belastninger kan f.eks. være ekstrem kulde eller varme, smerter, sygdom, graviditet og støj. Psykiske belastninger kan være:

- Kvantitative: Stor arbejdsbelastning, tidsnød.
- Kognitive: Krav til hukommelse og koncentration, tanker som fortæller én, at man har grund til at skynde sig, at man er udsat for en trussel, at man er i fare (f.eks. "jeg når det ikke" eller "hvis ikke jeg løser opgaven perfekt, bliver jeg fyret").
- Følelsesmæssige: Tilstande hvor man følelsesmæssigt har stærke følelser på spil, f.eks. ved dødsfald i nærmeste familie, skilsmisse, konflikter og mobning.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at det er summen af stressorer, varigheden og intensiteten, der afgør, hvorvidt man i sidste ende bliver stresset og i hvor høj grad.

Dette er også forklaringen på, at nogle mennesker oplever, at noget de ikke tidligere har fundet stressende (f.eks. at købe ind eller gå tur med hunden) pludselig kan være det lille krav, der gør, at "bægeret flyder over". Fra at være en afslappende og afvekslende og hyggelig ting, kan en rutinemæssig handling pludselig blive oplevet som endnu en ting på listen, der SKAL gøres.

I forhold til at forstå, hvad der gør mennesker stressede, er det også vigtigt at være opmærksom på, at det ikke kun er i tilfælde af "for stort pres udefra", at stress forekommer. Stress optræder som nævnt, når der er ubalance mellem krav og ressourcer og vil således også forekomme, hvis du keder dig og mangler udfordringer eller, når du løser opgaver, der opleves som ligegyldige eller utilfredsstillende. Her overstiger din ressourcer kravene, og der er ubalance.

Symptomer på stress

Der er en række typiske kendetegn ved tilstanden stress - som også kan betragtes som advarselstegn:

Adfærdsmæssigt Nedsat evne til at præstere Indelukthed Ubeslutsomhed – kan ikke afslutte opgaver/tage stilling Konflikter med andre Manglende engagement Øget brug af stimulanser	Kognitivt Dårlig koncentrationsevne Nedsat korttidshukommelse Forvirring Overdreven opmærksomhed på detaljer Indlæringsvanskeligheder
Fysisk Hovedpine Tørhed i hals og mund Spændinger Hjertebanken Svimmelhed Fordøjelsesbesvær Søvnbesvær	Følelsesmæssigt Humørsvingninger Irritation Utålmodighed Rastløshed Vrede/aggression, kynisme Skyld, angst Nedstemthed/depression

Hvad afgør om vi reagerer med stress eller ej?

Som mennesker har vi et psykisk beredskab og et fysisk beredskab, som er medvirkende til at afgøre, om vi reagerer med stress eller ej.

Personligheden og det psykiske beredskab er afgørende for stressreaktionen. Psykisk beredskab betyder, hvordan vi tolker en situation. Fx kan en længerevarende stor arbejdsbyrde være en positiv udfordring for nogen, - mens den samme arbejdsbyrde for andre kan føles uoverkommelig og derved udgøre en helbredsmæssig trussel.

Personlige antagelser. Nogle af de antagelser, som vi via vores livserfaringer har dannet om os selv og andre mennesker, kan være medvirkende til, at vi udvikler stress. Antagelserne behøver ikke nødvendigvis komme frem via ord, men kan vise sig i vores handlinger og måder at gå til tingene på.

Stressfremkaldende antagelser er bl.a.:

- Jeg skal altid løse opgaverne helt perfekt, der er ikke plads til middelmådighed i mit arbejdsliv - og det vil min chef heller ikke mene (høje idealer)
- Jeg bør overholde den deadline der bliver givet, og ikke stille spørgsmålstegn ved den, heller ikke selvom jeg kan se, at den er urealistisk og, at jeg umuligt kan nå det uden at tage mange nætter i brug også (urealistiske forventninger).

- Jeg kan ikke nødvendigvis regne med andre mennesker, derfor må jeg gøre det hele selv (manglende tiltro til sine medmennesker)
- Andre gider ikke hjælpe, hvis de kan blive fri (gør alting selv).
- Jeg kan ikke vente på det her, lad os nu komme videre (utålmodighed)

Krav til os selv. Hvis vi stiller for store krav til os selv, vil vi på et tidspunkt ende med at føle os pressede over evne og udvikle stress. Vi kan enten stille for store krav i forhold til mængden af det vi skal nå inden for en given tidsramme, eller i forhold til det kvalitetsniveau arbejdsopgaverne skal løses på. For at undgå at stresse os selv, kan det dermed være afgørende, at vi får justeret på vores forventninger og krav til os selv. De antagelser, som vi gør os om os selv, verden og andre mennesker kan med andre ord være mere eller mindre hensigtsmæssige og fleksible for os. Jo mindre fleksible regler vi opstiller for os selv og andre mennesker - jo større er sandsynligheden for, at vi udvikler stress.

Kontrol. Så længe vi har en oplevelse af at have situationen under kontrol, og samtidig opfatter den som udfordrende og måske oven i købet sjov at være i, kan vi klare et langvarigt stort pres. Stress-symptomer indtræder, når vi oplever, at vi hele tiden må kæmpe for at opnå kontrol eller føler os hjælpeløse. Hjælpeløshed kan fx udspringe af en følelse af ikke at kunne håndtere udfordringer eller opgaver, eller af en følelse af at ens arbejde er ligegyldigt eller utilfredsstillende (hvor man ikke kan finde mening med det, man laver).

Målfrustration. Følelsen af manglende kontrol kan også dreje sig om, at vi føler os forhindret i at opnå et mål, vi har sat os. Uanset årsagerne til denne følelse (egne ressourcer rækker ikke til at opnå målet, eller noget udefrakommende forhindrer en) vil denne "målfrustration" for de fleste udløse stress. Ved at være opmærksom på dette, kan vi hjælpe os selv ved enten at finde ressourcerne og løsningerne til at opnå målene, eller ændre på vores målsætning (fx sætte ambitionsniveauet ned).

Uforudsigelighed. Der tales ofte om, at forandringer er med til at skabe stress. Det skyldes, at uforudsigelighed og fornemmelsen af manglende retningsgivende foranstaltninger (hvad skal jeg konkret gøre hvornår) også er stressorer. Vi søger naturligt efter at opnå kontrol. Derfor kan vi nemt føle os utrygge i uforudsigelige og ukendte situationer, men vi vil reagere forskelligt afhængig af vores psykiske beredskab. Engagement og ro. Det er vigtigt at være opmærksom på, at det er en skrøne, at man kan blive ved, bare man synes det er sjovt nok! Hvis et menneske ikke finder passende ro, hvile og restitution ind imellem, kan det at engagere sig i noget, der er udfordrende og sjovt, også medvirke til skadelige stress-symptomer på et tidspunkt.

Det fysiske beredskab hos den enkelte er også afgørende for stressreaktionen. En person i god fysisk grundform vil fx være mere modstandsdygtig over for stress, mens træthed øger risikoen for stressreaktioner. Samtidig er det individuelt, hvor hurtigt ens krop kan blive bragt ud af balance og tilbage i ligevægt. Ernæringen er også afgørende for det fysiske beredskab i forhold til, om kroppen får tilstrækkelig energi via rigtig kost og rigeligt vand.

Faktorer der udløser stress

Nedenfor er en opsummering af de forskellige faktorer, der spiller ind i forhold til, hvornår - og i hvor høj grad - vi reagerer med stress-symptomer i forhold til den samme situation.

Ens påvirkninger - forskellige reaktioner

- Tolkning
- Buffere
- Grundform
- Håndtering
- Genetik
- Øvrige belastninger
- Personlighed
- Søvnniveau

Udfordring? Belastning? Stressfaktor

Almenmenneskelige stressorer:

Selvom det er forskelligt, hvilke faktorer der vil stresser den enkelte (jfr. ovenstående), findes der imidlertid nogle almenmenneskelige faktorer, der viser sig at udløse en eller anden form for stressreaktion hos stort set alle mennesker:

- Konflikter – internt og eksternt
- Manglende forudsigelighed
- Manglende indflydelse
- For meget at lave – eller for lidt
- For meget ansvar – eller for lidt
- For mange uønskede overarbejdstimer
- Job som kræver flere – eller færre – af de jobfærdigheder, man har
- Manglende klarhed over, hvad der forventes af én
- Forandringer (man ikke er blevet involveret i beslutningen omkring)
- Bekymringer – fx tanken om at et uønsket hændelsesforløb skal blive til virkelighed

I forskningsprojekter, hvor folk er blevet spurgt om, hvad der stresser dem, viser der sig at være yderligere livsomstændigheder/-begivenheder, som kan påvirke graden af balance vi er i, og dermed om vi bliver pressede/stressede:

- Dødsfald i nær omgangskreds/familie
- Skilsmisse
- Egen tilskadekomst
- At blive gift
- Nyt job/gå på pension
- Forandringer i økonomien
- Graviditet
- Høj gæld
- Børn der flytter hjemmefra
- Flytning, ombygning af hus
- Ændring af vaner
- Ægtefælle der skifter job/bliver fyret/går på pension.
- Ferieperioder og jul

Som det fremgår af disse livsomstændigheder, kan det både dreje sig om positive og negative begivenheder. Konklusionen er, at det at blive bragt midlertidigt (eller kronisk) ud af balance, er med til at stresser os, uanset om det er en glædelig eller sørgelig begivenhed.