


**SAMMEN SKABER VI FORANDRINGER**

MERE FAG OG ARBEJDSGLÆDE

# 4 LØSNINGSKATALOG **MINDRE ARBEJDSPRES OG STRESS**

*Inspiration til metoder og redskaber*

 Dansk Socialrådgiverforening



# INDHOLD

- Side 3: Forord  
Brugsanvisning
- Side 4: Mindre arbejdspress og stress
- Side 5: Løsningsmetode: Restitution og pauser
- Side 6: Løsningsmetode: Styr på forstyrrelser
- Side 7: Løsningsmetode: Stressforebyggelse
- Bagside: Kilder  
Liste over alle kataloger i serien 'Sammen skaber vi forandringer – mere fag og arbejdsglæde'

*Bemærk, at dette katalog er ét ud af i alt syv løsningskataloger.  
Se oversigten over materialerne på bagsiden.*

## Vi vil gerne blive klogere sammen

Dansk Socialrådgiverforening er med dette materiale i gang med et læringsprojekt. Vi prøver os selv af med nye tilgange til problemløsning:

- Hvordan kan socialrådgiverarbejdspladser blive bedre til tidlige og forebyggende indsatser, som styrker fagligheden og arbejdsglæden? Hvordan kan Dansk Socialrådgiverforening understøtte arbejdspladsen i disse udviklingsprocesser?

Kommentarer til denne publikation samt vurderinger og erfaringer med de redskaber og metoder, som der henvises til, må meget gerne sendes til:

Arbejdsmiljøkonsulent i Dansk Socialrådgiverforening Elisabeth Huus Pedersen,  
[ehp@socialraadgiverne.dk](mailto:ehp@socialraadgiverne.dk)

### Dansk Socialrådgiverforening

Toldbodgade 19 B, 1253 København K.

[www.socialraadgiverne.dk/vi-forandrer](http://www.socialraadgiverne.dk/vi-forandrer)

Grafik: Signe Ida Christiansen

Illustration side 5: Christer Bøgh Andersen

Marts 2020 V.1.2

# FORORD

Socialrådgiverarbejde er meningsfyldt og betydningsfuldt. Men socialrådgivernes arbejde er også præget af udfordringer og belastninger. En rapport udarbejdet af COWI har vist, at arbejdspress og stress er et stort problem, og mange socialrådgivere oplever, at det er svært at skabe kvalitet i arbejdet.

Dansk Socialrådgiverforening har besluttet at sætte fokus på, hvordan socialrådgivere kan få 'mere fag og arbejdsglæde' gennem seks målsætninger. Det er intentionen, at vores fælles arbejde med at udfolde disse målsætninger tilsammen vil understøtte udviklingen af et bedre arbejdsmiljø og socialrådgivernes mulighed for at udfolde sig fagligt. Arbejdsmiljø og faglighed i kerneopgaven hænger sammen og kan påvirke hinanden både positivt og negativt.

Vent ikke med at handle – tag fat i problemerne, mens de er små. Start med at tage små, sikre skridt hen mod visionen om en stærk faggruppe med et solidt socialrådgiverfagligt handlerum.

Dette løsningskatalog giver Dansk Socialrådgiverforenings bud på særligt udvalgte metoder og redskaber, der kan anvendes af ledere, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter til at understøtte udviklingen af den gode socialrådgiverarbejdsplads.



**Ditte Brøndum**

Næstformand  
Dansk Socialrådgiverforening

## Brugsanvisning

Kataloget ligger også på DS' hjemmeside, og det er nødvendigt at slå op her, for at kunne bruge de links til metoder og redskaber, der er i kataloget. Links er markeret i kataloget med blå skrift.

Slå op på

[www.socialraadgiverne.dk/vi-forandrer](http://www.socialraadgiverne.dk/vi-forandrer)

På hver side i løsningskataloget introduceres et redskab efter følgende disposition:

**Kom hurtigt i gang** - her gengives i sin helhed en enkel metode eller dialogspørgsmål, som hjælper jer hurtigt i gang med problemløsningen.

**De gode redskaber** – her præsenteres og linkes til gode redskaber, der kan bruges til at løse konkrete udfordringer.

**Gå i dybden** – her henvises til materiale, der yderligere kan uddybe eller supplere løsningsmetoderne.

Til hvert redskab foreslås i varierende grad også film, podcasts, tjeklister, cases eller særlige vigtige pointer

De metoder og redskaber, som kataloget henviser til, er produceret af bl.a. BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration eller kan findes på hjemmesiden Viden på Tværs, som er overenskomstparternes fælles hjemmeside for personalepolitiske projekter.



# MINDRE ARBEJDSPRES OG STRESS

## **HVORFOR SKAL VI HAVE MINDRE ARBEJDSPRES OG STRESS?**

*Det skal vi, fordi et for højt arbejdspress medfører fejl, giver dårlig kvalitet og forringer borgerens udbytte af vores arbejde. Vi skal forbygge stress, fordi stress går ud over vores helbred. Der er to veje at gå:  
– at skabe mere tid og ro ved fx at fjerne forstyrrelser – og at finde og ændre på årsagerne til det høje arbejdspress.*

*De bedste løsningsmetoder er **restitution og pauser, styr på forstyrrelser og stressforebyggelse.***

# LØSNINGSMETODE

## RESTITUTION OG PAUSER

Efter en intensiv arbejdsperiode er det godt at give kroppen og hovedet en pause til at restituere sig. Et konstant højt tempo med opgaver, der kræver høj koncentration, går ikke i længden. Pauser er en forudsætning for at være effektiv.

### Kom hurtigt i gang - med restitution og pauser

Tag en hurtig dialog i små grupper, om hvordan I kan få en bedre pausekultur:

#### Del erfaringer: Det lille pusterum

- Giv eksempler på gode, små pusterum

#### Runde: Pauser – hvordan?

- Hvad vil jeg helst i mine pauser? Være for mig selv? Snakke med kolleger om andet end arbejde? Snakke med kolleger om arbejde?

#### Fælles dialog: Balancen arbejde/fritid

- Hvordan kan vi slutte arbejdsdagen godt af? Hvordan kan vi hjælpe hinanden med ikke at tage arbejdet med hjem?

BFA har lavet *dialogkort om pauser* – find sættet med BFA's 15 dialogkort. Man vælger selv, hvor mange kort man vil gå igennem, og hvor lang tid man vil bruge på det.



### De gode redskaber - med restitution og pauser

BFA har lavet et tema om restitution: *Restituhvafornoget*.

Det består af en overskuelig *vejledning* til, hvordan I kan sætte restitution og pauser på dagsordenen på arbejdspladsen ved hjælp af flere forskellige materialer.

Det er, udover *dialogkortene*, også en *animationsfilm* om restitution (5 min.) samt *podcasts* og et *vidensark*.

På BFA's hjemmeside: *Stresset? Tag en pause*, er der mange gode tips at hente til, hvordan man indtænker pauser, både når man *er på farten*, og når man *er i ro*.

### Gå i dybden - med restitution og pauser

**BFA: Podcasts til *Restituhvafornoget* består af ti episoder, blandt andet:**

- *Episode 1 - Pausens anatomi*
- *Episode 2 - Frokostbussen og de fælles pauser*
- *Episode 3 - Hjernen på overarbejde*
- *Episode 4 - De individuelle pausebehov*

BFA's publikation om *sunde arbejdsrytmer – bedre samspil mellem tid og opgaver*, kommer ind på forskellige tidskvaliteter, man kan blive inspireret af: Langsom tid – hurtig tid. Synkronisering – desynkronisering. Flow – fragmentering.

# LØSNINGSMETODE

## STYR PÅ FORSTYRRELSER

Forstyrrelser i arbejdet er tidsrøvere. Man bliver afbrudt og bruger derefter tid på at finde tilbage til det, som man havde gang i. Men vi vil også gerne kunne hjælpe kolleger, som har brug for hjælp. Hvordan håndterer vi forstyrrelser og afbrydelser på en god måde?

Ventetid kan være en anden form for afbrydelse, der kan opleves generende – kan I gå på jagt efter arbejdsgange, der kan justeres, så der kommer mindre ventetid og mere sammenhæng i opgaveløsningen?

### Kom hurtigt i gang - med at få styr på forstyrrelser

Interview hinanden to og to ud fra følgende spørgsmål. Gå dernæst sammen fire og fire og saml pointer og forslag, som til sidst præsenteres i plenum.

#### Hvad er en afbrydelse for dig? Giv eksempler på situationer, hvor du især bliver afbrudt eller selv afbryder

- Hvad skete der?
- Hvad tænkte du?
- Hvordan påvirkede de dig – positivt/negativt?
- Hvor og hvornår forekommer de hyppigste afbrydelser?

#### Hvilken betydning har afbrydelser generelt for dig i dagligdagen?

- Fra hvem, hvad og hvor forekommer især generende forstyrrelser?
- Hvad er en god afbrydelse for dig?

#### Hvordan kan du undgå/minimere afbrydelser?

- Hvis du er nødt til at afbryde/blive afbrudt, hvilken måde er så bedst?
- Hvis du kunne bestemme, hvor og hvordan skulle der sættes ind overfor afbrydelser?

Spørgsmålene stammer fra Region Midtjyllands materiale *Forstyr med omtanke*.

Hvad er unødvendige forstyrrelser og nødvendige afbrydelser på jeres arbejdsplads?

### De gode redskaber - til at få styr på forstyrrelser

Region Midtjyllands materiale *Forstyr med omtanke* består af en grundig publikation med metoder og redskaber til at sætte fokus på afbrydelser i hospitalsarbejdet – men kan sagtens bruges i andre brancher. Der er fx guides, til hvordan man selv kan registrere afbrydelser, og til hvordan man laver et spaghetti-diagram, hvor man tegner, hvordan 'vandringer' forekommer i et storrumskontor, og som kan bruges til at indrette sig bedre. Region Midtjylland har suppleret publikationen med nogle små *hjælpe-redskaber* (wordfiler).

BFA's lille værktøj *tæm trælsenerne* kan bruges til at gå på jagt efter hverdagens små irritationsmomenter og hurtigt få gjort noget ved dem. U hensigtsmæssig ventetid, flaskehalse og problematiske tidsfrister kan lokaliseres ved hjælp af BFA's *brown paper metode*, som kan bruges til at få overblik over og analysere en fælles arbejdsgang med henblik på at få ideer til at forbedre arbejdsgangen.

### Gå i dybden - med at få styr på forstyrrelser

BFA har lavet en guide til håndtering af *forstyrrelser i åbne kontormiljøer* – den indeholder råd om akustik, indretning, placering samt leveregler.

BFA har også lavet et værktøj til *prioritering af kerneopgaven* og skal- og kan-krav.

# LØSNINGSMETODE

## STRESSFOREBYGGELSE

Stress er fysiske, psykiske og sociale reaktioner på belastende vilkår. På arbejdspladsen kan man sætte gang i en drøftelse af, hvordan man hver især og i fællesskab kan tackle et eventuelt konstant højt arbejdspress. Det er vigtigt at undersøge årsagerne til belastningerne, og blive enige om en fælles strategi. Men også at huske på, at vi har forskellige behov og muligheder.

### Kom hurtigt i gang - med stressforebyggelse

#### Skab et fælles sprog om stress

Taler vi om det samme, når vi bruger ordene 'travl', 'presset' eller 'stresset'? Brug *stresstrappen* til at få et fælles og klart sprog. Det skaber tryghed, og giver mulighed for at komme med mere præcise meldinger om hvordan man har det.

Stresstrappen er udviklet af Malene Friis Andersen og Marie Kingston. I BFA's publikation *Forstå og forebyg stress* er der også dialogspørgsmål til et personalemøde.

#### De gode redskaber - til stressforebyggelse

Man kan prøve en *stresstest* på Fagbevægelsens Hovedorganisations hjemmeside, som viser, om man ligger i det grønne, gule eller røde felt.

Arbejds miljø København, som er Københavns Kommunes interne rådgiver om arbejdsmiljø og arbejdsliv, har lavet en lang række gode redskaber:

- Redskaber til at *forebygge stress organisatorisk* indeholder blandt andet en *vejledning* og en *videovejledning* til *Dialogkort: Hvor trykker skoene hos os?* Spillet tager cirka 1 time eller cirka 2-3 timer.
- *Trivsels- og stressprofilen* kan bruges til at blive klogere på hinanden. Redskabet er en hjælp til at tale sammen i et team om grænser og signaler og behov.
- *Trivselstrappen* hjælper med at se tegn på overbelastning i et team. Redskabet er en variant af stress-trappen, som her har tre trin: Grøn, gul og rød zone.

CABI har lavet en gratis e-bog om stress: *Forebyg stress - en strategisk tilgang i virksomheden*, samt dialogværktøjet *Kom 360 grader rundt om virksomhedens stressindsats*. Det består af dialogkort, scoringsdiamant og handleplansoversigt, og er struktureret efter de fem R'er: Retning, rammer, regler, ressourcer, relationer.

### Gå i dybden - med stressforebyggelse

*Overenskomsttaftalen om trivsel og sundhed* gælder på kommunale og regionale arbejdspladser. Den stiller krav om, at man skal have retningslinjer om identifikation, forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret stress.

*DS' vejledende sagstal* er relevant på det kommunale myndighedsområde. Her er også et *dialogværktøj om faktorer, der påvirker sagstal*.

Fire artikler, fra *Ledelse i dag* om Arbejds miljø Københavns indsatser, giver en god gennemgang af faktorer, der knytter sig til organisationen, gruppen, ledelsen og individet.

#### Videoer:

- *Hvad er stress og hvordan forstår vi det* med Pia Ryom (8 min.)
- *Stress i arbejdslivet* med forskerne Malene Friis Andersen og Jesper Kristiansen (30 min.).

## Kilder

BFA – BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø  
for Velfærd og Offentlig administration  
[www.arbejdsmiljoweb.dk](http://www.arbejdsmiljoweb.dk)

CABI  
[www.cabiweb.dk](http://www.cabiweb.dk)

Dansk Socialrådgiverforening  
[www.socialraadgiverne.dk](http://www.socialraadgiverne.dk)

FH – Fagbevægelsens Hovedorganisation  
[www.fho.dk](http://www.fho.dk)

Lederne  
[www.ledelseidag.dk](http://www.ledelseidag.dk)

NFA – Det Nationale Forskningscenter for  
Arbejdsmiljø  
[www.nfa.dk](http://www.nfa.dk)

Region Midtjylland  
[www.rm.dk](http://www.rm.dk)



Dansk Socialrådgiverforenings materialer i serien

## **SAMMEN SKABER VI FORANDRINGER**

### MERE FAG OG ARBEJDSGLÆDE

*Dialog- og  
prioriteringsspil*

Spil  
**Mere fag og arbejdsglæde**

*Løsningskatalog  
1-3 har fokus  
på faglighed*

Løsningskatalog 1  
**Flere faglige succeser**  
Løsningskatalog 2  
**Mere fælles faglig refleksion**  
Løsningskatalog 3  
**Mere efteruddannelse**

*Løsningskatalog  
4-6 har fokus  
på arbejdsmiljø*

Løsningskatalog 4  
**Mindre arbejdspress og stress**  
Løsningskatalog 5  
**Mere trivsel og kollegaskab**  
Løsningskatalog 6  
**Mere fastholdelse**

*Proceskatalog  
7 har fokus på  
forandrings-  
processen*

Proceskatalog 7  
**Guide til TRIO'en - leder, tillidsrepræsentant og arbejdsmiljørepræsentant**

Alle materialerne kan downloades fra [www.socialraadgiverne.dk/vi-forandrer](http://www.socialraadgiverne.dk/vi-forandrer)