

5 LØSNINGSKATALOG **MERE TRIVSEL OG KOLLEGASKAB**

Inspiration til metoder og redskaber

 Dansk Socialrådgiverforening



INDHOLD

- Side 3: Forord
Brugsanvisning
- Side 4: Mere trivsel og kollegaskab
- Side 5: Løsningsmetode: Styrk arbejdsfællesskabet
- Side 6: Løsningsmetode: Psykologisk sikkerhed
- Side 7: Løsningsmetode: Konfliktforebyggelse
- 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

Dansk Socialrådgiverforening
Toldbodgade 19 B, 1253 København K.
www.socialraadgiverne.dk/vi-forandrer
Grafik: Signe Ida Christiansen
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

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.



MERE TRIVSEL OG KOLLEGASKAB

HVORFOR SKAL VI HAVE MERE TRIVSEL OG KOLLEGASKAB?

Det skal vi, fordi det gode kollegiale fællesskab er med til at skabe energi og overskud og gør det sjovt at gå på arbejde. Social støtte fungerer også som en buffer mod udvikling af mistrivsel og stress.

*De bedste løsninger er **arbejdsfællesskab, psykologisk sikkerhed og konfliktforebyggelse.***

LØSNINGSMETODE

STYRK ARBEJDSFÆLLESSKABET

Et arbejdsfællesskab er en gruppe mennesker, der er afhængige af hinanden for at lykkes med en fælles kerneopgave. Det kan være en arbejdsgruppe, et team eller en afdeling, men det kan også være et større fællesskab, som måske går på tværs af afdelinger.

Kom hurtigt i gang - med at styrke arbejdsfællesskabet

Fem typer støtte

Hvilke former for kollegial støtte og hjælp finder den enkelte mest hjælpsom og nyttig? Hvordan er balancen i hver af disse fem typer støtte? Tænk tilbage på den seneste måned. Svar på spørgsmålene hver for sig og del derefter jeres erfaringer og refleksioner. De andre stiller nysgerrige og opklarende spørgsmål, men giver ingen vurderinger. Drøft eventuelle tiltag, dette giver anledning til.

Skru lidt ned **Det er fint** **Skru lidt op**
1 ————— 5 ————— 10

1. Praktisk hjælp – en hjælpende hånd, ekstra ressourcer, låne redskaber, osv.
2. Følelsesmæssig støtte – kolleger og leder er villige til at lytte og snakke, læsse af ...
3. Bedømmelsesstøtte – kolleger og leder hjælper med at bedømme dit arbejde.
4. Informationsstøtte – at få vigtige informationer fx om planer, økonomi, gode tips, nye ideer/forslag
5. Gruppetilhør – at være en del af en gruppe/et team, som står sammen om at få løst opgaverne.

Metoden er udviklet af Arbejdsmiljø København. Den kan bruges i MUS eller til udvikling af mindre teams. Se metodekataloget [Styrk jeres arbejdsfællesskab i praksis](#).

De gode redskaber – til at styrke arbejdsfællesskabet

BFA har udarbejdet publikationen [Stærkere sammen – brikker til et velfungerende arbejdsfællesskab](#). Her gennemgås fire typer fællesskaber, som griber ind i og påvirker hinanden: Det organisatoriske, det opgaverettede, det faglige og det kollegiale fællesskab.

Under hvert af de fire fællesskaber bliver der sat fokus på værdier, udfordringer og løsninger. Desuden er der dialogspørgsmål til hvert af fællesskaberne samt et oplæg til diskussion om balancerne mellem de fire brikker i fællesskabet.



Et stærkt arbejdsfællesskab kan især bidrage til:

Sammenhængskraft og fælles strategisk forståelse i organisationen, velkoordineret opgaveløsning i det daglige, fælles faglig refleksion og udvikling og følelsen af socialt tilhørsforhold og psykologisk sikkerhed.

BFA's publikation er udarbejdet med udgangspunkt i Arbejdsmiljø Københavns model i metodekataloget [Styrk jeres arbejdsfællesskab i praksis](#), som også indeholder en lang række metoder til at styrke de enkelte fællesskaber.

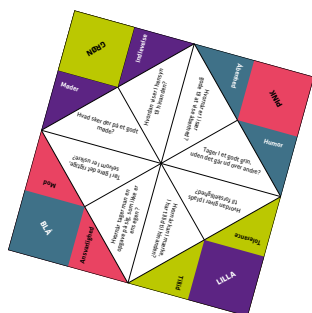
Gå i dybden – med at styrke arbejdsfællesskabet

I Københavns Kommunes børne- og ungdomsforvaltning har man gennemført et stort pionerprojekt for trioler fra 62 daginstitutioner, som er mundet ud i katalog om [Inspiration til Trio - En inspirationsguide til udvikling af arbejdsmiljøet](#). Her er der konkrete ideer til håndtering af seks områder: Uklare forventninger, samarbejde, kommunikation, omsorgskultur, kerneopgaven i forhold til strukturer på arbejdspladsen samt det fysiske arbejdsmiljø.

LØSNINGSMETODE

PSYKOLOGISK SIKKERHED

Psykologisk sikkerhed er at føle sig socialt inkluderet i den gruppe, som man tilhører - og at man oplever sig som en værdifuld del af fællesskabet. Hvis den psykologiske sikkerhed er høj, så tør man løbe en risiko i arbejdsfællesskabet, fx at vise sin tvivl eller tale om noget der er svært, uden at blive set ned på. Høj psykologisk sikkerhed er grundlag for at man kan lære, udvikle sig og tænke nyt.



Kom hurtigt i gang - med psykologisk sikkerhed

Flip-flap:

BFA's *flip flap om sociale styrker* kan bruges til at sætte gang i en tommands dialog på fx et personalemøde. Der er blandt andet spørgsmål om:

- Hvornår er I især gode til at vise åbenhed?
- Hvordan giver I især plads til forskellighed?
- Tager I et godt grin uden at det går ud over andre?

De gode redskaber - til psykologisk sikkerhed

Region Midtjylland har lavet et dialogspil om psykologisk sikkerhed, som kan gøre det nemmere at bringe følsomme temaer på banen.

Der er en overordnet *vejledning*. *Spilleguide 1* bruges til at drøfte udsagn og prioritere vigtigheden samt forslag til ændringer. *Spilleguide 2* går mere i dybden med løsninger og konkrete handlinger. Man kan printe *spillekort* og *OVAL-oversigtsskemaer*.

Fødselsområdet i Region Midtjylland fortæller i denne *video* og denne *Q&A* om deres erfaringer.

OBS! Det kan ikke anbefales at iværksætte dialoger på arbejdspladsen om psykologisk sikkerhed og tryghed, hvis arbejdsklimaet er præget af et højt konfliktniveau. Løs konflikterne først!

Gå i dybden - med psykologisk sikkerhed

BFA's video med Mille Mortensen: *Hvorfor skal vi tale om krænkelser* handler om, hvorfor krænkende handlinger sker, og om hvorfor det er nødvendigt at opbygge tillid og kunne vise sårbarhed og vise hinanden, at vi er fejlbarlige.

Væksthus for ledelse artikel *Sådan skaber du en kultur med plads til at fejle* beskriver Amy Edmonsons model for, hvordan høj psykologisk tryghed og høj ansvarlighed er nøglen til det gode samarbejde og den værdifulde læring. Artiklen peger på syv ting, som kan fremdyrke et psykologisk trygt klima.

Tag temperaturen på den psykologiske sikkerhed

1. Når nogen laver en fejl hos os, så bruges det ikke imod dem
2. Vi har let ved at løse og håndtere problemer i fællesskab
3. Vi afviser ikke andre, fordi de er forskellige fra os
4. Vi værdsætter og respekterer, når nogen prøver at gøre noget på en ny måde
5. Det er let for mig at bede om hjælp
6. Ingen vil bevidst handle på en måde som undergraver min indsats
7. Mine unikke evner og talenter værdsættes og udnyttes

Punkterne er formuleret af Mille Mortensen med inspiration fra den amerikanske forsker Amy Edmondson.

Se artiklen på Viden på Tværs: *Forsker: Vi lader andre overskride vores grænser i robusthedens navn.*

LØSNINGSMETODE

KONFLIKTFOREBYGGELSE

Den gode omgangstone er vigtig på en arbejdsplads. Det bedste er, hvis man kan give feedback og håndtere uenigheder på en ordentlig måde. Så forebygger vi, at det munder ud i ubehagelige konflikter.

Kom hurtigt i gang - med konfliktforebyggelse

Oplæg og miniøvelse om kommunikation i stressede situationer

Indled med et kort oplæg om kommunikation i stressede situationer: Om absolut sprogbrug, generaliseringer og selvopfyldende profetier. Vis de ni bud til værdsættende kommunikation.

Miniøvelse: Taler vi op eller ned til hinanden (individuel øvelse)

- Tænk over en konkret situation, hvor du følte dig talt ned til. Hvad var det, der gjorde, at du følte dig talt ned til? Hvilken effekt har det at blive talt ned til?
- Tænk over en konkret situation, hvor du følte dig talt op til. Hvad var det, der gjorde, at du følte dig talt ned til? Hvilken effekt har det at blive talt op til?
- Hvornår oplever jeg, at jeg taler op til andre? Hvilken effekt har det at tale op til andre?

Find oplæg og vejledning til miniøvelsen i BFA's publikation Vi forebygger stress sammen. – Værktøj 6 *Omgangstone og kollegialitet*.

De gode redskaber - med konfliktforebyggelse

Understøt ønsket adfærd

BFA's materiale *et trefarvet overblik* er en simpel øvelse til at skabe overblik over, hvilke handlinger, I gerne vil fastholde, fremme eller begrænse.

Kultur og værdier

Arbejdsmiljø København har lavet et redskab til *anerkendende interviews*, som bruges til at et team eller gruppe af medarbejdere får et bedre kendskab til hinandens holdninger og værdier om fx faglighed, samarbejde, arbejdsbetingelser og ansættelsesforhold.

BFA har udarbejdet et *styrkespil*, som kan bruges til at udvikle kulturen, styrke samarbejdet og forebygge konflikter og mobning. Styrkespillet kan fungere som en nyttig 'dåseåbner' til svære diskussioner.

OBS. Spillet er dog ikke egnet til arbejdspladser, hvor der har uløste konflikter og mobning. Det skal løses først!

Forstå og håndter konflikter

Brug BFA's materiale til at blive bedre til at forstå og løse de *fem typer konflikter* om metoder, ressourcer, værdier samt personlige konflikter og system konflikter. Vær opmærksom på både *konflikttrappen* og *konfliktskyhedstrappen*. Læs de mange gode råd om *forebyggelse* og *håndtering af konflikter*.

Gå i dybden - med konfliktforebyggelse

Nethe Plenge, Center for Konfliktløsning har skrevet to artikler om dels *den konstruktive feedback*, hvor hun definerer forskellen på vejledning, retledning, irettesættelse og dialogisk feedback, og dels om *et nyt ansvar for ledelsen*, hvor hun blandt andet . giver ti gode råd til lederen, der tager konflikter alvorligt.

Ni bud til værdsættende kommunikation

1. Få hver enkelt til at føle, at hun hører til – at hun er ønsket her.
2. Forsøg at hjælpe hvert menneske til at opnå noget succes, hver dag.
3. Anerkend den enkeltes indsats og anstrengelser.
4. Få ikke andre til at tvivle på deres værd – undlad at gøre dem skamfulde og flove.
5. Svar åbent, ærligt og opmærksomt på spørgsmål, når det er muligt.
6. Anerkend alt det du kan hos den anden.
7. Du skal opmuntre den anden til at tale stolt og værdigt om sig selv.
8. Hav øjenkontakt, når folk taler til dig.
9. Lyt med nærvær og opmærksomhed.

W. Barnett Pearce i BFA's publikation om Omgangstone og kollegialitet

Kilder

Arbejds miljø København
www.amk.kk.dk

BFA – BrancheFællesskab for Arbejds miljø for
Velfærd og Offentlig administration
www.arbejdsmiljoweb.dk

Center for Konfliktløsning
www.konfliktloesning.dk

Københavns Kommune Børne- og Ungdoms-
forvaltning
www.kk.dk

Region Midtjylland
www.rm.dk

Viden på Tværs
www.vpt.dk

Væksthus for Ledelse
www.lederweb.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