

Om psykisk arbejdsmiljø i detailhandlen
Læs mere på www.detdumærker.dk

DET DU MÆRKER
TÆLLER OGSÅ!

Leder/arbejdsgiver

STØTTE

HJÆLP OG STØT HINANDEN DET GAVNER

Lone, er i gang med at pakke en række forskellige varer ind for en kunde. Men det er ikke lige hendes dag og tingene begynder at drille. Gavepapiret går i stykker flere gange, tapen krøller og rullen med bølgepap løber tør, så hun må hente en ny på lageret. Heldigvis er hendes kollega på pletten, da det driller allermost og giver Lone en hjælpende hånd, så det hele glider nemmere igen.

HVAD BETYDER "STØTTE"?

Støtte kan helt konkret være hjælp og vejledning for dine medarbejdere, men det kan også forstås bredere og handle om accept, tillid og anerkendelse.

Praktisk støtte er at få hjælp ved behov, at få tilført ressourcer, fx en hjælpende hånd, et teknisk hjælpemiddel eller andre arbejdsredskaber.

Faglig støtte er hjælp til at prioritere opgaver eller hjælp til at udføre dem.

Følelsesmæssig støtte er at blive taget alvorligt, at få udvist sympati og omsorg. Arbejdspladsens kultur har indflydelse på, hvordan og om I hjælper og støtter hinanden.

TEGN PÅ AT DET ER EN GOD IDÉ AT HAVE FOKUS PÅ STØTTE

Der kan I jeres APV, trivselsundersøgelse, kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø eller på anden vis være medarbejdere, der udtrykker deres holdning til:

- hjælp og støtte fra kolleger eller ledelse i forbindelse med deres arbejde
- hvorvidt kolleger og ledelse lytter til hinanden
- feedback fra kolleger og ledelse
- det sociale samvær
- støtte ved konflikter med kunder eller ved butikstyverier

Hvis der er negative tendenser, så kan støtte være et godt område, at beskæftige sig med. Hvis det allerede fungerer godt, kan du bygge videre på jeres gode erfaringer.

FORDELE VED STØTTE

Det er godt at være opmærksom på, hvordan du støtter dine medarbejdere, da støtten vil give den enkelte bedre forudsætninger for at udføre sit arbejde og for at trives. Støtte har nemlig positiv indvirkning på helbredet og kan modvirke stress. I kombination med indflydelse på arbejdet kan støtte blive en stødpude mod den negative effekt, det kan have for helbredet, hvis der stilles for høje krav. Støtte styrker også, at I kan tale mere åbent om vanskeligheder og udfordringer i arbejdet og har betydning for fællesskabet.

TÆNK OVER

Her er en række spørgsmål, der kan inspirere dig til at skabe støtte og opbakning for dine medarbejdere:

- Er der medarbejdere, der har givet udtryk for, at de ønsker din eller kollegers hjælp? – Fik de det?
- Lytter og støtter medarbejderne hinanden?
- Er nogen medarbejdere lukket ude af det kollegiale fællesskab?
- Tager du henvendelser omkring udfordringer eller problemer seriøst? – Bidrager du til en løsning?
- Har nogle medarbejdere svært ved at klare opgaverne alene? – Mangler de nødvendige forudsætninger (faglige eller personlige) for at udføre opgaverne, eller føler sig utrygge ved at tage ansvaret for opgaverne?
- Har nogle medarbejdere svært ved kunder, der taler grimt til dem? – Hvordan håndterer du det?
- Har I procedurer for, hvordan medarbejdere håndterer vold eller trusler om vold, butikstyveri og røveri?

SÅDAN KAN DU GØRE

Her er nogle forslag til inspiration, som andre har kunnet bruge. Det handler om at finde det, der virker bedst på jeres arbejdsplads:

Skab en kultur, der fremmer ros og anerkendelse

Arbejdspladsens kultur bygger på de værdier, holdninger, normer og adfærd, der er blandt medarbejdere og ledere. Vær opmærksom på kulturen i din virksomhed og på, hvad du selv kan gøre.

Du kan ikke påtvinge dine ansatte værdier, men du kan skabe tryghed, åbenhed og mulighed for at reflektere over den daglige adfærd og praksis.

Vis vejen

Det er langt hen ad vejen dit ansvar at skabe rammerne for god social støtte. Når du bakker medarbejdere op, giver en hjælpende hånd eller roser for veludført arbejde, vil den væremåde sprede sig blandt dine ansatte. Du støtter også, når du tager henvendelser fra medarbejdere seriøst og søger at løse dem. Din reaktion er afgørende for, hvordan dine medarbejdere opfatter og udøver social støtte overfor hinanden.

Hold møder

Personalemøder, fælles pauser og jævnlig kontakt mellem kolleger og leder giver mulighed for at vende arbejdsfaglige relationer. God mødestruktur og -kultur, hvor det er muligt at tale om faglige udfordringer, og hvor både leder og kolleger kan støtte hinanden, vil bidrage til god trivsel.

Introducer og instruer

Nye medarbejdere skal have god introduktion til arbejdspladsen og passende instruktion og oplæring i deres arbejdsopgaver og hvad der forventes af dem. Du kan fx bruge mentorordninger, så den nye medarbejder eller medarbejderen, der skal varetage nye opgaver, bliver fulgt og ved, hvem de kan gå

til, hvis der er udfordringer. Brug tjeklister eller andet, der kan være med til at sikre, at alle får en grundig og ensartet instruktion.

Giv konstruktiv feedback

Giv konstruktiv feedback på arbejdet og specifikke opgaver. Feedbacken skal være fremadrettet og handle om løsninger frem for årsag. Det kan påvirke medarbejderens trivsel, hvis han/hun ikke får konkret råd og støtte til at ændre adfærd.

Du giver konstruktiv feedback, når du foreslår, hvad han/hun kunne gøre bedre i en given sammenhæng. For at den konstruktive feedback skal give mest mulig mening, er den bedst at give umiddelbart efter opgavens udførelse.

Hold medarbejderudviklingssamtaler

Ved medarbejderudviklingssamtaler kan I drøfte medarbejderens udfordringer og dine muligheder for at støtte. Hvilke forventninger har medarbejderen til arbejdet? Hvilken form for støtte har han/hun behov for i sit arbejde?

Støt ved problemer

Medarbejderne skal kunne regne med praktisk og psykologisk støtte fra leder og kolleger, når følelsesmæssige problemer efter episoder som røveri eller vold opstår. Klare retningslinjer for, hvordan man håndterer klager og ubehagelige kunder, er med til at give sikkerhed, ligesom retningslinjer for, hvad medarbejderne gør i tilfælde af røveri både under og efter røveriet. Læs mere herom under emnerne røveri, butikstyveri og konflikter med kunder.

Sørg for lederkontakt ved alenearbejde

Arbejder medarbejderne i perioder alene, skal du sikre, at de kan komme i kontakt med ledelsen og eventuelle kolleger ved akut behov for råd og vejledning.

Overordnede tiltag på virksomhedsniveau

Overordnede tiltag, som indførelse af medarbejderudviklingssamtaler og ændringer af organisatoriske forhold, kræver måske beslutningstagen på et højere niveau i virksomheden. Her må du bruge de kanaler, der er for at få igangsat initiativer herom.