

Om psykisk arbejdsmiljø i detailhandlen  
Læs mere på [www.detdumærker.dk](http://www.detdumærker.dk)

Medarbejder

## STØTTE

DET DU MÆRKER  
TÆLLER OGSÅ!

### 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 at få hjælp og vejledning, 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.

#### FORDELE VED STØTTE

Det er en fordel for dig at have fokus på hjælp og støtte fordi:

- Når du får opbakning i det du gør, føler du dig mere kompetent, og du bliver gladere for dit arbejde.
- Det har en positiv virkning på helbredet og trivslen og kan modvirke stress.

## TÆNK OVER

Her er en række spørgsmål, der kan inspirere dig til at støtte og blive støttet i dit arbejde::

- Beder du om hjælp, hvis du har brug for den? Hvis ikke, hvorfor er det svært for dig?
- Har du bedt om hjælp eller støtte fra din leder eller en kollega? Fik du den?
- Er I gode til at lytte til hinandens problemer omkring arbejdsopgaverne? Hjælper og støtter I hinanden?
- Hvor mange deltager i det kollegiale fællesskab?
- Bliver henvendelser omkring problemer taget seriøst og løst af din leder?
- Kender du arbejdspladsens procedurer for håndtering af ubehagelige kunder, vold eller trusler om vold, butikstyveri og røveri?

## SÅDAN KAN DU GØRE

Her er nogle forslag til inspiration, som andre har kunnet bruge.

### Sig til hvis du har behov for hjælp

Det kan være svært for andre at finde ud af, om du har behov for hjælp. Derfor er det vigtigt, du selv siger til, også selvom du ikke nødvendigvis ved, hvad du ønsker støtte til. Det kan være, at du blot føler dig uklar på noget.

### Støt og hjælp dine kolleger

Du kan støtte dine kolleger blot ved at være opmærksom. Står en kollega med en svær kunde eller opgave, kan du tilbyde din hjælp. Du kan stille dig til rådighed og lytte, hvis en kollega kommer til dig med problemer i forhold til en opgave. Her kan det være nyttigt for dig at vide, hvordan du bedst spørger og lytter. En kollega, der har været udsat for røveri har også brug for hjælp og støtte. Læs mere under emnet røveri.

### Frem det kollegiale fællesskab

Vi har alle brug for at være en del af et fællesskab. Der vil altid være nogen, vi bedre kan stole på og dele problemer og udfordringer med, men du kan fremme det kollegiale fællesskab ved at være åben og fx tage godt imod nye kolleger, bakke op om sociale arrangementer og opfordre andre til også at bakke op om dem .

Du fremmer også fællesskabet ved enkle handlinger som at hilse, at smile og spørge "kan jeg hjælpe dig?", hvis en kollega ser ud til at have behov for hjælp.

Muligheden for at kunne tale om arbejdet giver tillige en følelse af fællesskab. Hvis du tager et problem, der er opstået op, viser du, at "her kan vi tale om problemerne". Anerkendelse fremmer desuden et godt kollegialt fællesskab.