

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

DET DU MÆRKER
TÆLLER OGSÅ!

Medarbejder

KRAV

BALANCE MELLEM KRAV OG RESSOURCER

Britt, der er kasseassistent, er netop færdig på et introduktionskursus til et nyt kasseapparatsystem og falder i staver ved kaffemaskinen, hvor hun står og bliver nervøs for, om hun har fået fat i det hele. Hun er nervøs og lidt utryk ved allerede at skulle tage det nye system i brug næste dag - Hvad nu hvis hun kludrer i det, og der bliver en lang kø af utålmodige kunder.

HVAD BETYDER "KRAV"?

Her handler krav om både mængden af dine arbejdsopgaver og om, hvad de går ud på. Begge dele skal være til at overskue og håndtere.

De kvantitative krav, altså mængden af opgaver, skal være passende. Det vil sige, at der hverken er for få eller for mange. De kvalitative krav, opgavernes indhold, skal tage hensyn til dine kompetencer og behov for udvikling og udfordringer. Derudover skal kravene være klare, dvs. at du ved, hvornår arbejdet er udført godt nok.

De krav, der stilles til dig, hænger tæt sammen med de ressourcer, der er nødvendige for at kunne løse dine arbejdsopgave. Ressourcer kan fx være:

Personlige og faglige: fx din kunnen, viden og erfaring.

Arbejdsorganisatoriske: fx at du har de informationer, der er nødvendige for at udføre arbejdet og har indflydelse på eget arbejde, fx på valg af hjælpemidler i arbejdssituationen.

Sociale: fx at kolleger og ledere støtter og hjælper hinanden.

Teknologiske: fx de hjælpemidler (maskiner, redskaber, værktøj og it) den enkelte bruger i sit arbejde.

FORDELE VED KRAV

De krav, der er til dig, bør du være bevidst om, fordi ...

- når der er balance mellem kravene til dig og dine ressourcer, kan du bedre løse dine arbejdsopgaver
- når der er balance mellem kravene til dig og dine ressourcer, bliver du mere tilfreds og gladere for dit arbejde
- du får mulighed for at lave det, du er god til, og bliver måske endda udfordret, så du lærer noget nyt
- med klare krav bliver det nemmere at prioritere og gå i dialog med din leder om løsning af dine opgaver.

TÆNK OVER

Som medarbejder kan du stille dig en række spørgsmål både i forhold til de kvantitative og kvalitative krav, du står overfor:

Kvantitative krav:

- Ved jeg, hvad min leder forventer af mig?
- Har jeg tid nok til rådighed til at løse mine opgaver?
- Hvordan ser mine arbejdsopgaver ud i løbet af en dag – kan jeg nå dem?
- Oplever jeg at skulle løbe hurtigere end mine kolleger?
- Skal jeg udføre mange forskellige opgaver på samme tid?

Kvalitative krav:

- Er der balance mellem mine opgaver og mit ansvar og de kompetencer, jeg har?
- Har jeg mulighed for at lære nyt og udvikle mine kompetencer, så jeg kan klare de opgaver jeg skal?
- Har jeg indflydelse på mit arbejde, så jeg kan klare de krav, der stilles?
- Har jeg stressrelaterede symptomer, fx svært ved at sove, ondt i maven?
- Er mit arbejde kedeligt, er jeg uengageret, og/eller mangler jeg faglige udfordringer?
- Skal jeg hyppigt håndtere følelsesmæssige situationer som fx. vrede kunder, og hvordan påvirker det mig?

SÅDAN KAN DU GØRE

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

Forbered dig til medarbejderudviklingssamtalen

Samtalen er din mulighed for én gang om året at sætte fokus på dit arbejde og din udvikling. Det er en god ide at sætte tid af til forberedelse. En løbende dialog med din leder er dog vigtig for at kunne foretage justeringer af de krav, der bliver stillet til dig.

Øv dig i at sige fra

Der kan være perioder med stor belastning og travlhed. Bliver perioderne for hyppige og strækker de sig over længere perioder, bør du i fællesskab med din leder drøfte, hvordan I løser det.

Vær dig bevidst om egne ressourcer

Hvis du er bevidst om, hvor dine faglige kompetencer ligger, bliver det også tydeligt, hvilke krav og evt. udfordringer din leder kan stille til dig.

Hjælp og støt hinanden

Kødannelse, mange kunder og arbejdsopgaver er dagligdag for dig i detailhandlen. I visse perioder er der ekstra pres på, og her gælder det om at hjælpe hinanden med de mange forskellige arbejdsopgaver.

Måske er der også behov for at hjælpe og støtte en kollega, der har været nødt til at håndtere en vred kunde.