

Erhvervspsykologiske stress-samtaler med kontekst

I mange år har vi i Erhvervspsykologerne hjulpet mennesker med **stress**, eller stærke oplevelser af at **føle sig presset**, relateret til en arbejdsmæssig kontekst.

Vi har i mange af landets offentlige og private virksomheder skabt "rum", hvor udfordringer OG problemer (vi tør nemlig godt tale om problemer) er omdrejningspunkt for vores konsulentpraksis.

Vi arbejder altid med den enkeltes velbefindende ud fra den kontekst, man arbejder i. Nogen gange vender vi også psykologien på hovedet; og arbejder med kontekstens velbefindende og indvirkning på den enkelte.

Indgangen og invitationen til det erhvervspsykologiske arbejde vi udfører, foregår via ledere eller via HR- og arbejdsmiljø-konsulenter.

Der er ofte behov for "psykolog-hjælp" med en af følgende tre hovedformål:

Krisehjælp	Ved behov for udvidet psykisk første- eller anden hjælp (ud over kollega- og ledelsesstøtte). Fx: Udadreagerende borgere/brugere/kunder, vold eller trusler om vold, eller traumatiske oplevelser i en arbejdsmæssig kontekst
Klinisk psykolog	Ved behov for terapeutiske forløb til bearbejdning og løsning af psykiske langtidspåvirkninger. Typisk situationer, der primært har en personlig/individuel problemstilling, der ikke kræver arbejdspladsintervention.
Erhvervspsykolog	Ved behov for hjælp til situationer, der - modsat ovenstående - kræver en helhedsløsning (arbejdspladsintervention), og/eller situationer, der har en særlig kompleks problemstilling, som kræver et tættere samarbejde mellem den ramte, lederen og erhvervspsykologen, og eventuelt hele eller del af arbejdspladsen.

Formålet med dette skrift er at gøre opmærksom på at der (mindst) er to veje til ekstern afhjælpning af stress, og oplevet arbejds-pres, både individuelt og som kollektivt samarbejdsfænomen.

Stress kan have **mange årsager**. Der kan være faktorer hos den enkelte, samt faktorer i konteksten, både konteksten på arbejdet, og konteksten "derhjemme".

Det er ikke ualmindeligt, at **stressreaktioner** opleves som belastende for både personen selv, og de omgivelser man, som stressramt er i kontakt med. På denne måde rummer stress ofte **kriseelementer**, såsom reaktions-, erkendelses- og bearbejdningsperioder, hvor den stressramte har brug for at arbejde på de indre linjer med gamle mønstre og vaner, som ikke længere er tilstrækkelige handlingsstrategier i forhold til de udfordringer og krav, man har skulle stille op til.

Vi vil ikke her komme med en længere udredning af, hvad arbejdsrelateret stress er eller ikke er. Men blot konstatere, at når stressramte befinder sig i situationer, hvor de føler sig, og næsten altid også opleves af andre som, unormalt og mærkbart utilstrækkelige i varetagelsen af deres job, så er det ofte en indikation på stress. Når der stilles større krav, enten fra omgivelserne eller fra en selv, end man har ressourcerne og kræfterne til at honorere, OG man er personlig, faglig og socialt utilstrækkelig, så taler vi om stress. **Stress må aldrig forveksles med travlhed.** (se link for fysiske, sociale og psykologiske stress- reaktioner: <http://www.frastresstiltrivsel.dk/viden-om-stress-og-trivsel/symptomer-pa-stress/?gclid=CJfUxKqaqMcCFUMGcwodKQYCbq>)

I det følgende vil vi beskrive hvorfor erhvervspsykologer kan løfte opgaven med stressramte, så det bliver bedst muligt såvel for personen, der oplever stress, som for arbejdspladsen i sin helhed. Vi vil gøre dette ved at skitsere nogle forskelle på erhvervspsykologen og den kliniske psykologs fokus.

Til klinisk psykolog

Den mest almindelige model for, hvordan arbejdspladser hjælper stressramte medarbejdere (også ledere, naturligvis), er ved at sende den stressramte til klinisk psykolog fx **5 eller 10 timer**. I udgangspunktet er det vældig sympatisk, at man som arbejdsplads anerkender, at der er brug for en professionel hjælp til bearbejdning af stress. Der er ingen tvivl om, at kliniske psykologer har opbygget et grundlæggende godt og solidt renommé, og har hjulpet medarbejdere og ledere tilbage på arbejdspladser efter stress. Modellen har været; medarbejderne er

kommet til psykolog, en række samtaler har fundet sted, de stressramte har fået arbejdet med deres stress, og har opnået erkendelse, bevidsthed, opmærksomhed, læring og/eller redskaber til i fremtiden at kunne håndtere og helst undgå stress. Mange har fx lært at sige fra, sætte grænser, eller at stoppe uheldige og bevidstløse handlemønstre inden man er "kørt ud over kanten" igen. Det er jo godt, og denne model rummer en lang række kvaliteter, som er hjælpsomme, særligt for den stressramte.

Det hører ofte, men langt fra altid, med til **den kliniske psykolog-model**, at medarbejdere og ledere:

- 1) straks sygemeldes
- 2) kun har sporadisk kontakt til ledelsen på arbejdspladsen
- 3) oplever alene-hed pga. tabuisering af at være stressramt overfor kolleger
- 4) er overladt til eget netværk, som ofte ikke helt forstår den stressramtes kontekst, reaktioner eller behov

Til erhvervspsykolog

Sygemelding som følge af stress kan i nogen tilfælde være nødvendigt. Men det er langt mere sandsynligt, at en løbende kontakt til arbejdspladsen, delvis sygemelding og en gradvis tilbagevenden til arbejdsopgaverne giver de bedste muligheder for at den stressramte kan "komme sig".

I en del år har vi, som erhvervspsykologer, praktiseret en lidt anderledes model for, hvordan stress kan håndteres. Når en HR-konsulent eller en leder beder om hjælp til en stressramt, så startes stress-bearbejdningsforløbet altid med et formøde med nærmeste leder og den stressramte.

På **formødet** bedes leder om at forberede oplæg om / refleksioner på:

- 1) Hvordan oplever du normalt den stressramte i sine arbejdsroller?
- 2) Hvad oplever du har udløst stressen hos den stressramte,
- 3) Hvad tror du, den stressramte har brug for at arbejde med ved stress-samtalerne?
- 4) Hvad er du blevet opmærksom på, at jeres arbejdsplads kan være nødt til at arbejde med for at undgå lignende stress opstår hos andre?

Når lederen har fortalt sine perspektiver, så gives ordet til den stressramte, som kan kommentere lederens perspektiver, og muligvis kan den stressramte allerede på dette tidspunkt tilføje egne målsætninger for forløbet. Disse pointer **skrives**

ned, og de formidles af erhvervspsykologen efterfølgende til både leder og stressramt. Dette forarbejde bruges efterfølgende i stress-samtalerne, som supplement til den stressramtes egne gradvise erkendelser og formuleringer af målsætninger og arbejdsplaner for stress-forløbet.

Inden leder forlader formødet laver vi nogle **spilleregler** for leder-stressramt-kommunikationen:

- A) Kontakt ved sygemelding; gerne hyppigt, hvordan vises omsorg?, hvad formidles til kolleger?, hvor meget åbenhed?
- B) Hvis delvis raskmeding, hvilke opgaver tages væk?, hvilke opgaver kan løses?, hvordan laves en gradvis tilbagevenden til fuld tid?
- C) Erhvervspsykolog laver estimat i samarbejde med stressramte for hvor lang tid stress-forløbet cirka vil tage efter første eller anden samtale.
- D) Midtvejs- og/eller afslutningsmøde med erhvervspsykolog, stressramt og leder aftales, efter estimering af tid. I flere tilfælde behøver stressramte ikke at have erhvervspsykologen med.

Selve stressbearbejdningen og teknikkerne i samtaleforløbet vil formentlig ikke være væsensforskellige om man går **til klinisk psykolog eller til erhvervspsykolog**. Der vil blive arbejdet med psykologisk og eksistentiel stressbearbejdning og stressbehandling med udgangspunkt i fysiske, sociale og psykologiske faktorer, som søger at minimere stressreaktionerne, og søger at genfinde (nye) balancetilstande for den stressramte.

Konteksten bevares

Den største forskel på de to modeller er, at erhvervspsykologen sørger for, at den stressramte har en legitim og (af ledelsen) anerkendt indgang til at "stress opleves individuelt, og kan håndteres kollektivt". Den stressramte har muligheder for at undgå nogle af alene-heds-problematikkerne (se pkt 1 – 4 under den kliniske psykolog model), og derved foregår en væsentlig del af stressbearbejdningen, fordi man bevarer tilknytningen til den arbejdsmæssige kontekst, til både kolleger og leder(e). Det er ikke længere (så) **tabubelagt** at være stressramt, og følelsen af at være "svag", føle sig inkompetent og utilstrækkelig mister sin kraft, når man har mulighed for at tale med kolleger og leder(e) om det. Kolleger er langt bedre til at bekræfte os i vores professionelle identitet, end familie og venner er det, idet kollegerne har kendskabet til dig i din professionelle kontekst, og kollegerne ved hvad du under normale omstændigheder står for og kan præstere.

I et erhvervspsykologisk stress-samtaleforløb bevares muligheden for at trække individuelle problemstillinger **op på kollektivt niveau**. Den stressramte kan i

fællesskab med erhvervspsykologen bede om en midtvejs-/opfølgningssamtale med lederen, hvis der er brug for at korrigerer aftaler om fx delvis sygemelding, opgavefritagelse, andre midlertidige hensyn. Den enkeltes problemstilling kan også have kollektiv karakter, hvis fx mange andre kolleger også oplever uhensigtsmæssigt pres og stress. Her kan erhvervspsykologen også hjælpe med at facilitere "rum", hvor udfordringer og problemer kan tydeliggøres, så der kan tages kollektivt handling.

Erfaringerne pt er:

- der bruges ofte færre timer til samtalebehandling
- den stressramte kommer sig ofte hurtigere (særligt ved hurtig indsats)
- der er mindre sygefravær
- der er mindre frygt blandt kolleger for selv at blive "ramt"
- ledere er mindre afmægtige, og mere behjælpelige
- at lære et andet menneskes sårbarhed at kende skaber en særlig relation
- at tilliden og den gensidige respekt forstærker arbejdsglæden og resultatskabelsen

Fremtidige ønsker til ledere og HR-konsulenter, der sender medarbejdere til klinisk psykolog:

- Fortæl hvad du værdsætter ved medarbejderen.
- Sig hvad du håber, at medarbejderen kan få hjælp til at arbejde med, når du sender medarbejdere til klinisk psykolog, i erkendelsen af at dine kompetencer ikke rækker overfor medarbejderen.
- Sørg for at have en aftale med medarbejderen om, at du løbende vil spørge ind til medarbejderen i løbet af samtaleforløbet, hvad enten det er med eller uden sygemelding.
- Aftal at I sætter jer sammen, når samtaleforløbet af afsluttet, og at medarbejderen dér kan dele, hvad han/hun finder relevant at dele med sin leder, evt. sammen med den kliniske psykolog. Ledere er naturligvis interesseret i, hvordan lige netop denne medarbejder kan gøre bedst mulig brug af sin leder – også i fremtiden.

Eller; overvej om I ikke vil have mere ud af et erhvervspsykologisk forløb ?!

Med venlig hilsen og forhåbninger om fremtidig inspiration til udvikling af arbejdspladserne, også når I bliver presset, og ikke har jeres normale adfærds- og handlemuligheder tilgængelige.

Gert Barslund, Klaus Falkenberg & Bjarne Gramstrup