

Samtaleværktøj

– en guide til den gode samtale med
pårørende på arbejdspladsen

Procesbeskrivelse, forberedelsesark og aftaleark



PÅRØRENDE
PÅ JOB

Støttet af **Velliv**
Foreningen



Stadig flere danskere i job er pårørende til et psykisk eller fysisk sygt familiemedlem. Danskere, som i hverdagen er splittet mellem at skulle passe deres arbejde, mens de vil gøre alt for at støtte deres nærmeste. Det kan have store konsekvenser for både eget helbred og arbejdsliv, hvis de ikke får den nødvendige hjælp og opbakning fra arbejdspladsen.

Det kan være svært for en medarbejder at tale med sin arbejdsplads om de belastninger, som dét at være pårørende til et sygt familiemedlem medfører. Samtidig kan det være svært for arbejdspladsen at vide og forstå, hvad medarbejderen har brug for.

Men det er helt nødvendigt, hvis ikke det skal ende med, at medarbejderen selv får stress og i værste tilfælde må forlade arbejdspladsen.

Vi har udviklet et samtaleværktøj, der kan hjælpe ledere og medarbejdere med at tage den nødvendige samtale, finde fælles forståelse, lave de aftaler, der kan give begge parter de bedst mulige rammer i situationen – og dermed forebygge stress og sygefravær.

Formål med samtaleværktøjet

Samtaleværktøjet er et værktøj til både ledere og medarbejdere og skal hjælpe med at facilitere en dialog om medarbejderens situation, samt hvordan et videre forløb kan tilrettelægges.

På kort sigt har samtaleværktøjet til formål at skabe forståelse for den situation, den ansatte er i, skabe tryghed og forebygge problemer i opgaveløsningen både for den ansatte, kolleger og leder.

På lang sigt skal værktøjet øge kendskabet til støttemuligheder for den ansatte og for arbejdspladsen samt nedsætte risikoen for mistro, sygdom og sygefravær for ansatte.

Sådan bruges samtaleværktøjet

Samtaleværktøjet består af tre dele:

Først findes en **procesbeskrivelse** af samtaleforløbet, der skal hjælpe lederen med at tilrettelægge og afholde den gode samtale og herunder afdække omfanget og karakteren af de belastninger, som den ansatte oplever. Endelig skal beskrivelsen hjælpe lederen med at lægge en plan for medarbejderens videre forløb.

Procesbeskrivelsen understøttes af et **forberedelsesark**, som medarbejderen selv udfylder inden selve samtalen. Forberedelsesarket indeholder spørgsmål om de forskellige typer belastning, som den ansatte kan opleve og har brug for at sætte ord på. Dermed får leder og medarbejder et udgangspunkt for at tale om en situation, der kan være svær for medarbejderen at beskrive – og svær for lederen at spørge ordentligt ind til. Med afsæt i forberedelsesarket kan leder og medarbejder afdække, hvilke behov for støtte, medarbejderen har.

Til sidst findes et **aftaleark**, som lederen giver medarbejderen efter samtalen. Med afsæt i forberedelsesarket og samtalen kan lederen udfylde og lægge en konkret plan for medarbejderens videre forløb i forhold til bl.a. tidsramme, støttetilbud og økonomi.

Procesbeskrivelse af samtaleforløbet mellem leder og medarbejder

Samtalen vil som udgangspunkt bestå af tre faser:

1) Aftale om samtale, 2) Selve samtalen og 3) Efter samtalen.

De tre faser er uddybet nedenfor:

1) Aftale om samtale

Indkaldelse til samtale: Der kan godt indkaldes til samtalen elektronisk, men samtalen bør først aftales mundtligt. Det overvejes, hvad samtalen kaldes, hvis der er et åbent kalendersystem.

Udfyldelse af forberedelsesark: Leder sender forberedelsesarket til den ansatte, som før samtalen udfylder det og sender det retur til lederen. Dermed har leder og den ansatte det samme udgangspunkt at tale ud fra.

Tid og sted. Der bør afsættes den nødvendige tid til samtalen, fx 1 time – og gerne med en halv time til næste aftale, hvis samtalen trækker ud, eller der er behov for at sunde sig. Da den ansatte vil kunne blive følelsesmæssigt berørt under samtalen, vil et lokale uden glasvægge/døre være bedst egnet. Hav gerne noget at drikke, lidt at spise og papirlommetørklæder med. Det er godt, hvis det er muligt, at lederen og den ansatte sidder på hver sin side af et hjørne af et bord fremfor direkte over for hinanden. Det vil både gøre det nemmere at kigge sammen på forberedelsesarket og vil gøre det mindre følsomt, hvis enten leder eller medarbejder bliver berørt undervejs.

2) Selve samtalen

Indledning: Lederen byder den ansatte velkommen og anerkender den ansatte for at have modet og tilliden til at deltage i samtalen. Lederen spørger, hvordan den ansatte har det med at være her og beder den ansatte sige lidt om sine forventninger/forhåbninger/frygt i forhold til samtalen. Lederen fortæller om sine forventninger/forhåbninger til samtalen. Lederen må også gerne sætte ord på sin egen usikkerhed ved at skulle have samtalen, men skal meget gerne udvise en ro, som indgyder den ansatte tro på, at det er okay at sige noget, som er svært. Hvis der er en fortrolighed, som berettiger til det, kan lederen også spørge til, hvordan det går med den ansattes familiemedlem.

Gennemgang af forberedelsesark og afdækning af oplevede belastninger:

Samtaleværktøjets forberedelsesark lægges på bordet, og lederen og den ansatte gennemgår sammen arket. Lederen kan overordnet spørge ind til, hvordan den ansatte oplever sin situation – og dykke ned i, om der er nogle belastningstyper (eller eksempler), som fylder mere end andre. Lederen kan efterfølgende spørge til de enkelte belastningstyper.

Afdækning af behov for støtte:

Med udgangspunkt i de belastninger, den ansatte har fortalt om, spørger lederen ind til, hvilken form for støtte, den ansatte behøver for at kunne varetage sit arbejde på kort sigt og på lidt længere sigt.

Afdækning virksomhedens muligheder for at

støtte medarbejderen: Med udgangspunkt i den ansattes behov for støtte forsøger lederen i dialog med den ansatte at blive mere konkret på, hvilke muligheder der er for, at arbejdspladsen bakker op. Det kan være i form af ændrede rammer for opgaveløsningen som fx større fleksibilitet eller nedsat tid i en periode.

Udforskning af muligheder for anden støtte:

Hvis medarbejderen har behov for støtte, som ligger uden for arbejdspladsens mulighed for at tilbyde hjælp, kan lederen sammen med medarbejderen gennemgå overblikket over støttemuligheder for at vurdere, om der er nogle af disse ordninger, der kunne være relevante at undersøge nærmere. Overblikket kan findes [her](#).

Aftaler: Det aftales, hvad der videre skal ske, herunder hvad der evt. skal undersøges nærmere og af hvem, hvad der evt. skal formidles til kolleger og andre i virksomheden, og hvornår der følges op.

Afrunding: Her takker lederen for medarbejderens mod og åbenhed og spørger, hvordan det har været at deltage i samtalen. Evt. læringspunkter og forbedringsforslag noteres ned.

3. Efter samtalen

Opfølgende handling: Der handles på det aftalte (fx undersøgelse af konkrete muligheder, formidling til relevante i virksomheden, inddragelse af HR eller andre ressourcepersoner).

Udfyldelse af aftaleark: Lederen udfylder aftalearket og sender til den ansatte, så de har et fælles udgangspunkt for den videre proces.

Opfølgende samtale: Der afholdes en eller flere opfølgende samtaler. Aftalearket gennemgås (fx tilbagevendende statusamtaler, omlægning af arbejdstider og/eller opgaver, øget fleksibilitet, aktivering af psykologisk eller anden rådgivning, ansøgning om relevante tilskud/ordninger).

Efterfølgende handling: Aftalte handlinger iværksættes.

Forberedelsesark: Redskab for den ansatte før samtalen

Dette ark er et redskab for både den ansatte og leder. Inden samtalen udfylder den ansatte forberedelsesarket bedst muligt, så den ansatte og leder sammen kan tale ud fra det til selve samtalen. Arket er ikke udtømmende, men kan bidrage til at hjælpe den ansatte og lederen med at sætte ord på, hvor der er udfordringer og behov for støtte.

Som en del af forberedelsesarket findes en gennemgang af nogle af de belastninger, man som pårørende kan opleve har betydning for både arbejde og privatliv. Forberedelsesarket og gennemgangen af belastningstyper kan være med til at hjælpe den ansatte og lederen med i fællesskab at fokusere og prioritere tiltag, som kan støtte fastholdelse af den pårørende på arbejdspladsen.

Typer af belastninger i arbejds- og familielivet



En kort beskrivelse af situationen som pårørende:

Praktiske/logistiske udfordringer: I hvor høj grad oplever du følgende udsagn som en belastning (fra 1-10):

1. Det er en udfordring at organisere dagligdagen på en måde, der får tingene til at gå op.
2. Det er svært, at man skal stå til rådighed både for familiemedlemmet og arbejdspladsen.
3. Det er svært at overskue aktiviteter i forbindelse med familiemedlemmets situation og koordinere med egne aktiviteter.
4. Planlægning er sat ud af drift pga. uforudsigelighed – man ved aldrig, om man vil kunne overholde aftaler.
5. Økonomien er belastet pga. øgede udgifter og mindskede muligheder for indtjening.

Arbejds-mæssige belastninger: I hvor høj grad oplever du følgende udsagn som en belastning (fra 1-10)

1. Begrænset fleksibilitet i hverdagen på arbejdspladsen.
2. Velvilje fra arbejdsgiver ændrer ikke nødvendigvis arbejdet i praksis.
3. Manglende forståelse for situation fra kolleger og ledelse.
4. Frygt for at miste jobbet.

Sociale belastninger: I hvor høj grad oplever du følgende udsagn som en belastning (fra 1-10)

1. Relationer til venner, familie og arbejdskolleger belastes.
2. Familiemedlemmets tilstand skaber spændinger i familien, herunder imellem ægtefæller og ift. søskende.
3. Svært at være til stede og indgå socialt på arbejdspladsen i 'en anden verden'.
4. Manglende forståelse i omgangskreds og familie.
5. Manglende mulighed for at deltage i sociale arrangementer.

Følelsesmæssige belastninger: I hvor høj grad oplever du følgende udsagn som en belastning (fra 1-10)

1. Uforudsigelighed og usikkerhed som vedvarende tilstand.
2. Frygt for fremtiden – hvor længe varer det, bliver han/hun nogensinde i stand til at klare sig selv?
3. Skyldfølelse og usikkerhed om egne prioriteringer.
4. Frygt for eget helbred.
5. Manglende ressourcer til at passe på sig selv og tage hånd om egne behov.

Konkrete behov og mulige løsninger: I hvor høj grad kunne du forestille dig følgende løsninger (fra 1-10)

1. Fleksible arbejdstider.
2. Mulighed for betalt orlov.
3. Ret til at holde fri, når der er behov fx i forbindelse med lægebesøg eller andet, det syge familiemedlem skal have støtte til i løbet af dagen.
4. Muligheder for at have arbejdet som frirum.
5. Empati og positiv indstilling fra arbejdspladsen – også i praksis.
6. Rådgivning ift. livssituation, coaching fra kommunen.
7. Anerkendelse af, at det er svært.

OBS.: Ovenstående muligheder skal afklares fra virksomhedens side og er ikke garanterede løsninger.

Aftaleark: Redskab til lederne efter samtalen

Dette aftaleark skal rumme og konkretisere de aftaler, som den ansatte og lederen har aftalt til samtalen og efterfølgende undersøgt. Aftalearket kan desuden bruges som udgangspunkt for de opfølgende samtaler.

Deltagere og dato:

Hvilke initiativer er aftalt?

Hvem har ansvaret for hvad?

Er der noget, som skal formidles videre til kolleger og/eller samarbejdspartnere?

Hvornår følges der op? (Tid og sted for opfølgende samtale)
