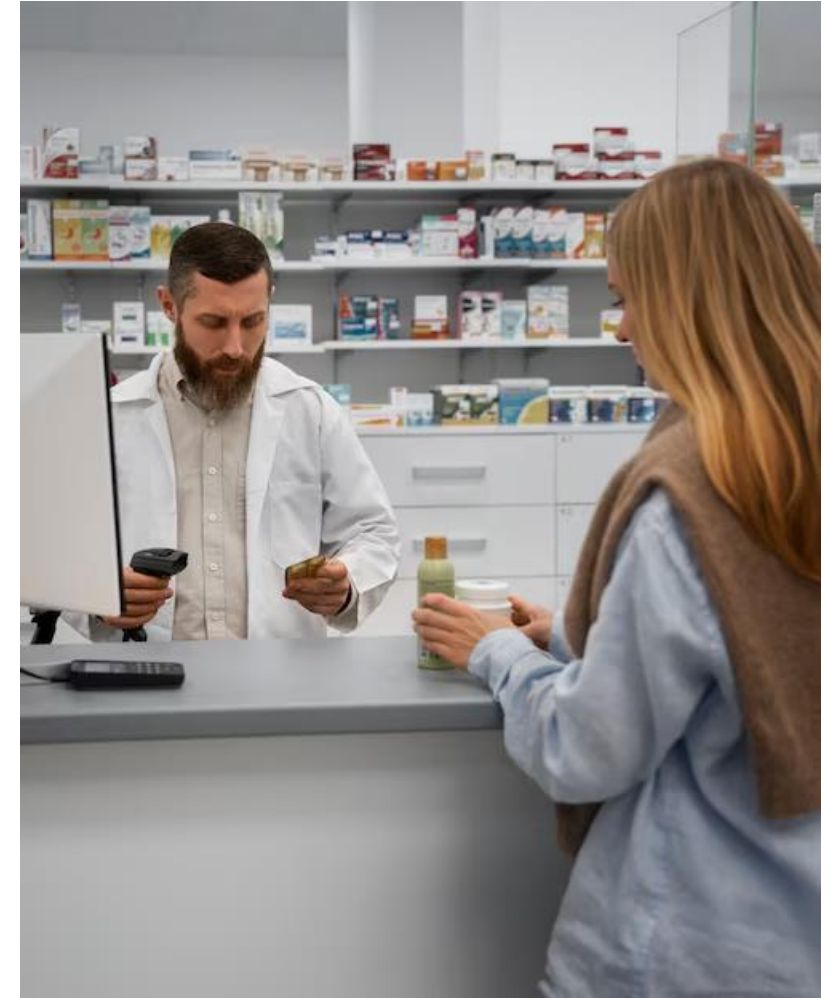


Workshop

Hvad sker der med os som mennesker i mødet med de mange små påvirkninger fra dagligdagen?



Det vi mærker, når nogle forlader det, vi mener er social logisk...



Opleves som:

- Forvirrende
- Pinligt
- Irriterende
- Vrede
- Afmagt



Forekomst-forebyggelse=konsekvens

Forekomst

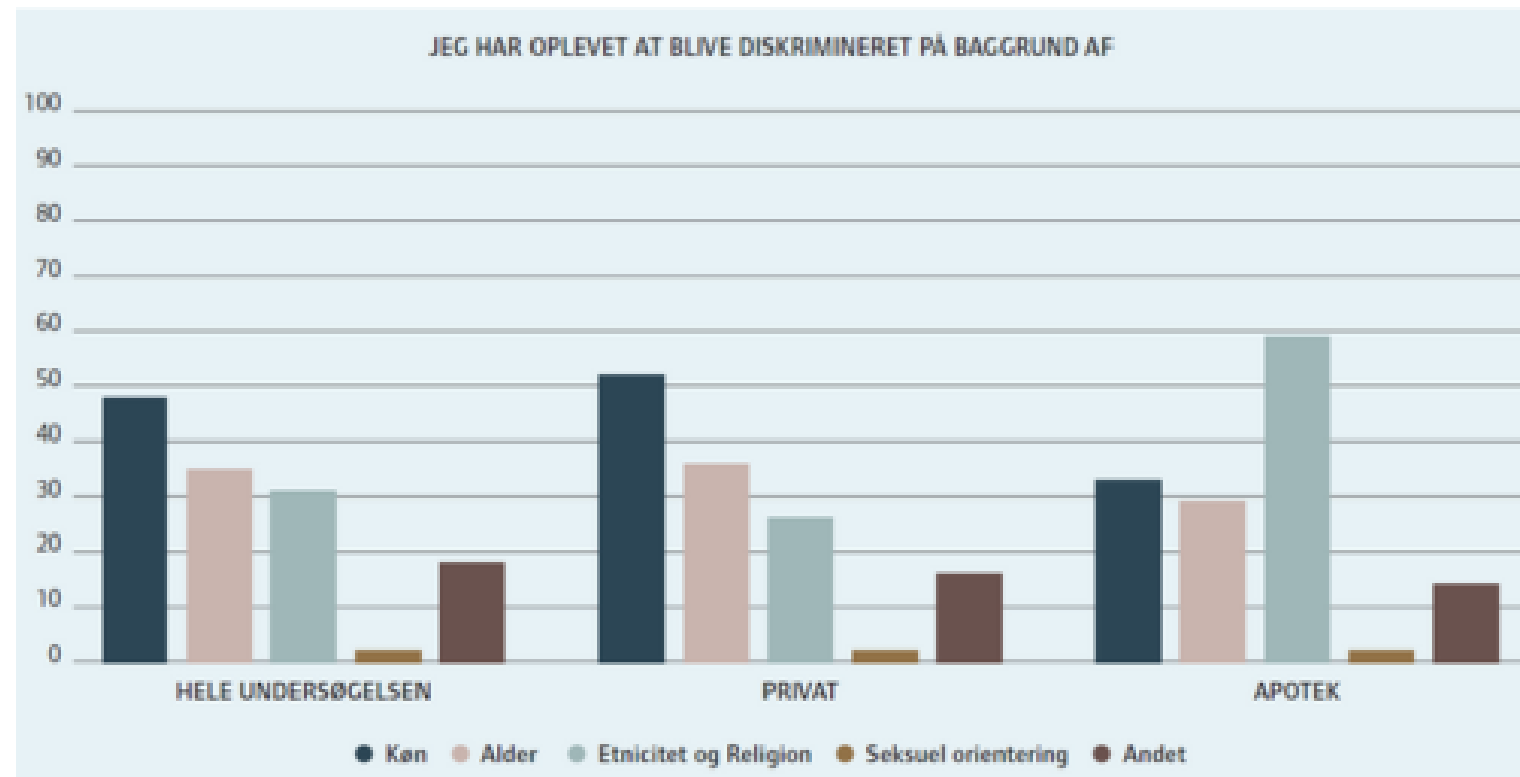
Daglige dryp - høje følelsesmæssige krav

”Små dryp” = Høje følelsesmæssige krav

- sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd,
- håndtere eller skjule egne tanker eller følelser eller
- tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med.



Prototyping
- kan skabe
affald i form af
diskrimination



<https://pharmadanmark.dk/da/Pharma/naesten-hver-femte-har-foelt-sig-diskrimineret-paa-jobbeten>

Belastningsoversigt

Overordnede kategorier

- Intimiderende adfærd (krænkende)
- Underkendelse af relation (krænkende)
- Afvisninger (ekskludering)

livs-vidne

Omgang med personer der udsættes/har været udsat for voldsomme episoder og misrøgt.
Vidne til håbløshed og magtesløshed.

"daglige dryp"

Vold og trusler

Udsat for/vidne til

- Vold
- Trusler
- Chikane



”De daglige dryp” belastning

Overordnede kategorier

- Underkendelse af relation (krænkende)
- Intimiderende adfærd (krænkende)
- Afvisninger (ekskludering)

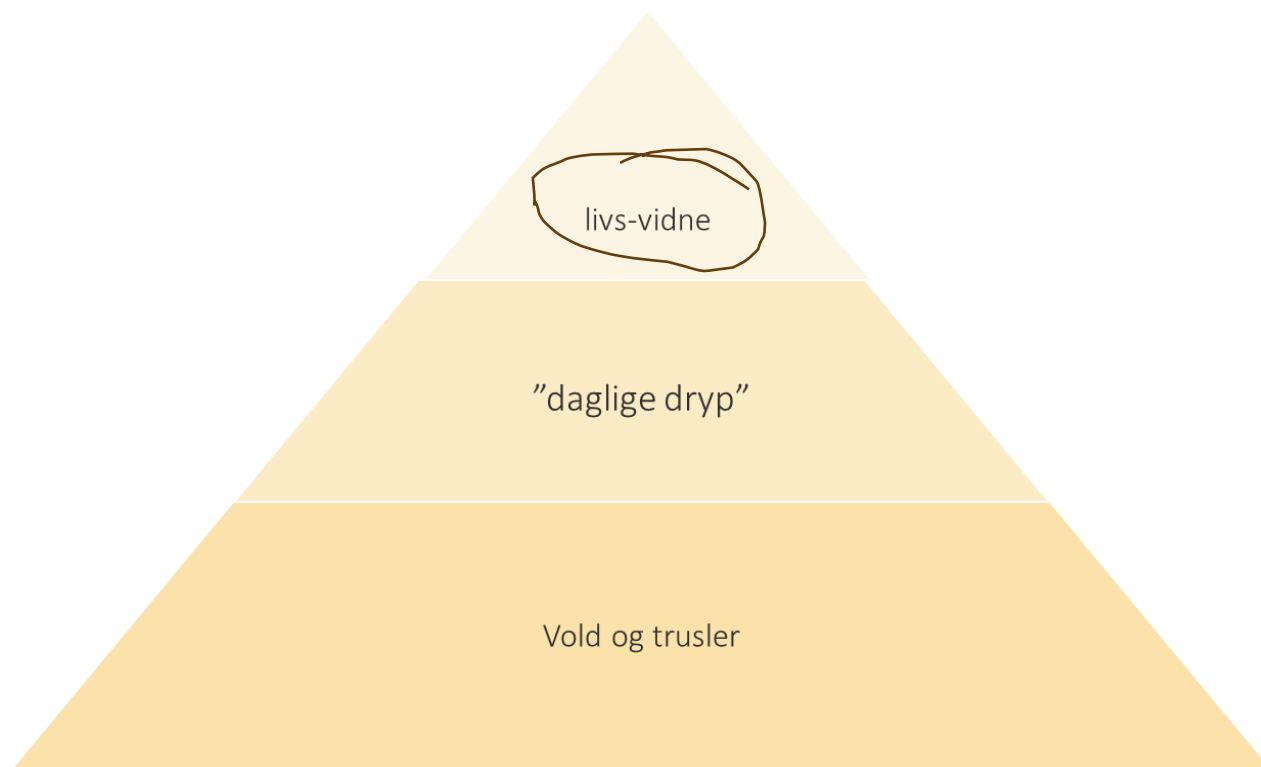


Eksempler

- Flirtende
- Nedladende
- Råt sprogbrug
- Høj stemmeføring
- Truende kropssprog
- Vredesudbrud
- Taler meget
- Give udtryk for favoritter blandt ansatte og det modsatte



Livs-vidne belastning



- Omgang med personer der udsættes/har været udsat for voldsomme episoder
- Vidne til håbløshed og magtesløshed
 - Med empati mærker vi lidelsen i "den anden" - lægger sig på os
 - Erkendelsen af ikke "at kunne redde den anden"

Hvad oplever I?

Mål: fælles forståelse af de forskellige elementer



Konsekvens

Mulige konsekvenser af de små dryp

Konsekvens for den enkelte

- Forråelse (forklædt aggression)
- Oplevelse af faglig utilstrækkelighed
- Koncentrations- eller hukommelsesproblemer
- Nedsat humør og øget irriterabilitet
- Svært ved at slippe tanker om arbejdet
- Søvnproblemer
- Fysiske symptomer fx hovedpine, smerter, hjertebanken mv.

Arbejds-mæssige konsekvenser

- Vigtige opgaver bliver ikke udført, frister bliver ikke overholdt
- Fejl i arbejdet
- Konflikter internt i virksomheden eller med kunder
- Sygefravær eller høj personaleomsætning

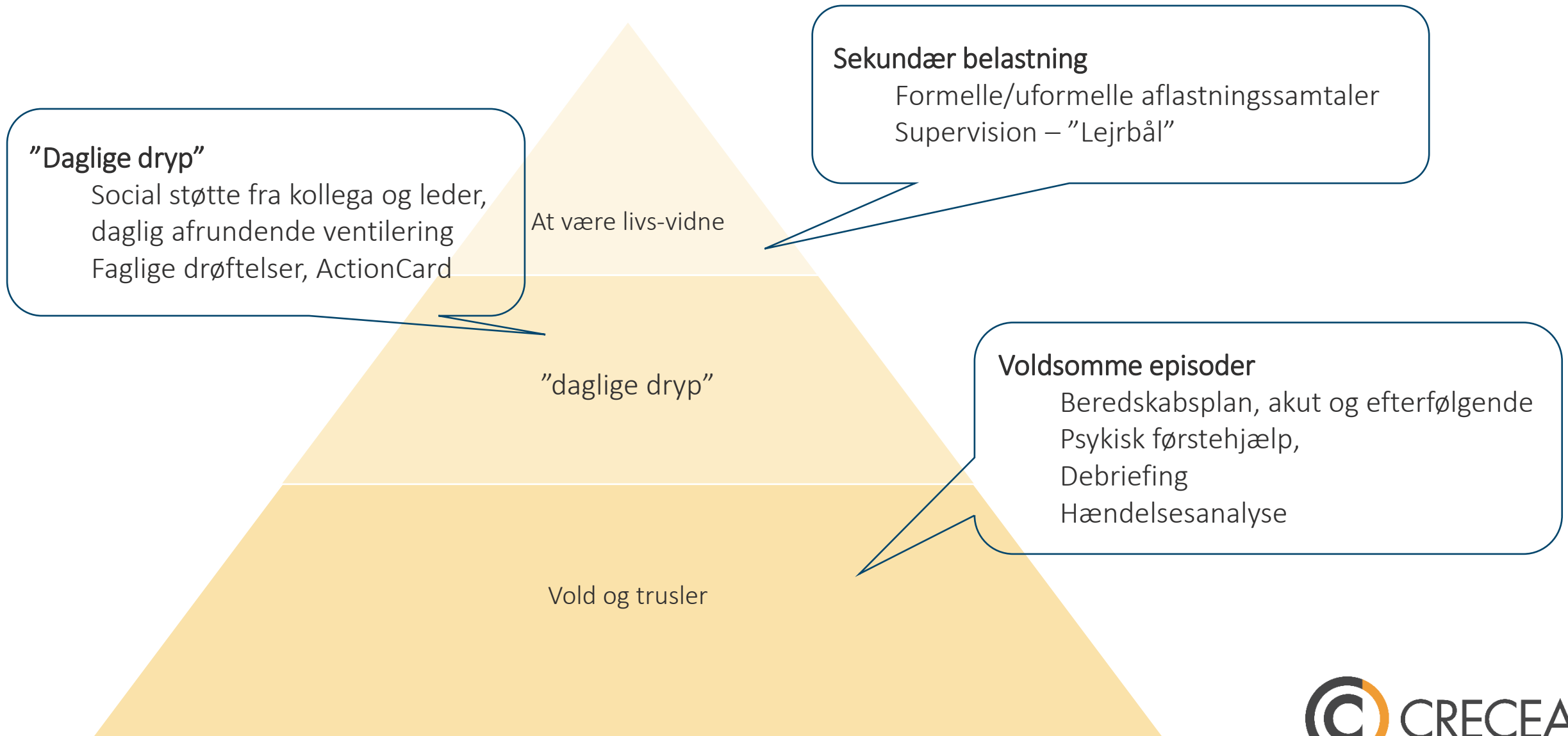


Forebyggelse

Omsorg og læring



Omsorg og læring i praksis



Omsorg og læring

Omsorg

Håndtering af den følelsesmæssige belastning

- Træls for dig - er du OK?
- Kollegaomsorg, psykisk førstehjælp, debriefing



Omsorg

- Fra følelsen af "dur ikke" til følelsen af at være en del af et fællesskab
- Genskaber en såret selvfølelse
- Hjælper os tilbage til professionalismen

Omsorg og læring

Omsorg

Håndtering af den følelsesmæssige belastning

- Træls for dig - er du OK?
- Kollegaomsorg, psykisk førstehjælp, debriefing

Læring

Forståelse af det der skete

- Hvordan kan vi forstå det, der skete?

Fjerne eller ændre udløser af den stressfulde situation

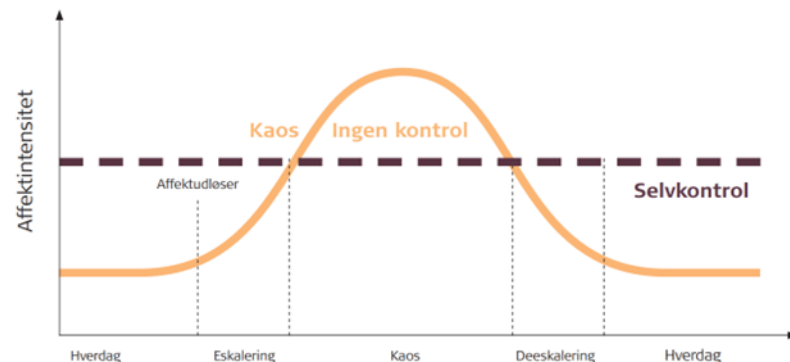
- Er der noget, vi kan og skal ændre?

Forståelse som forebyggelse

Det vi forstår, kan vi lettere håndtere

1 – Hjerneskade/lav IQ

2 – Afmagt



3 – Konflikt



4 – Behov/Instrumentel

- 5 – Traumer
- 6 – Ubetænksomhed
- 7 – Kultur
- 8 - Smerter
- 9 – ??

Omsorgsredskab: Daglig ventilering

- Design til både bevidste og ubevidste høje følelsesmæssige krav

- Hvad er der sket i dag?
- Noget der gjorde særlig indtryk?
- Noget vi skal ha' kigget på - på et senere tidspunkt?
- Kan du holde fri?

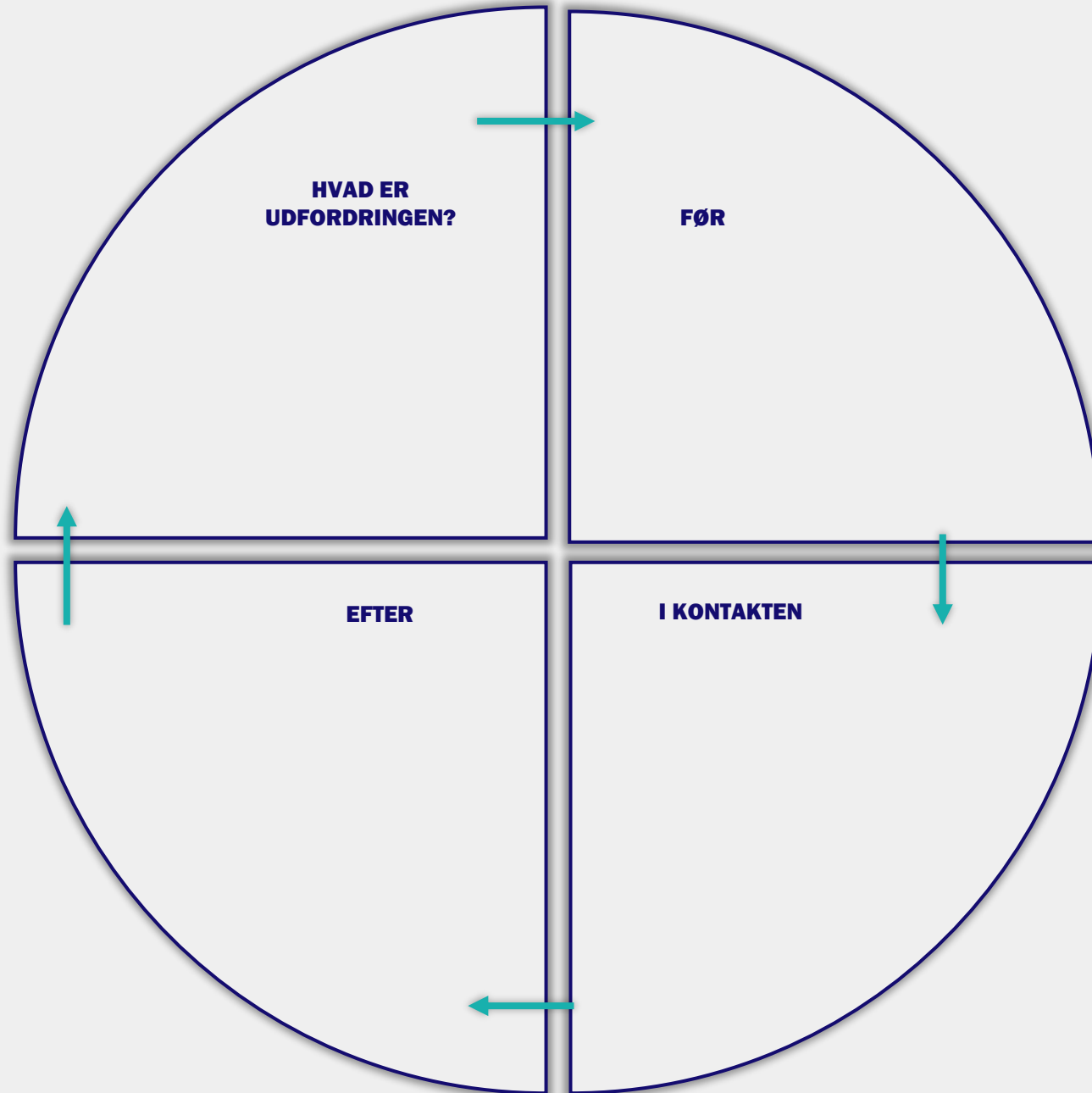
Action-Card

..på udvalgte borgere



ACTIONCARD

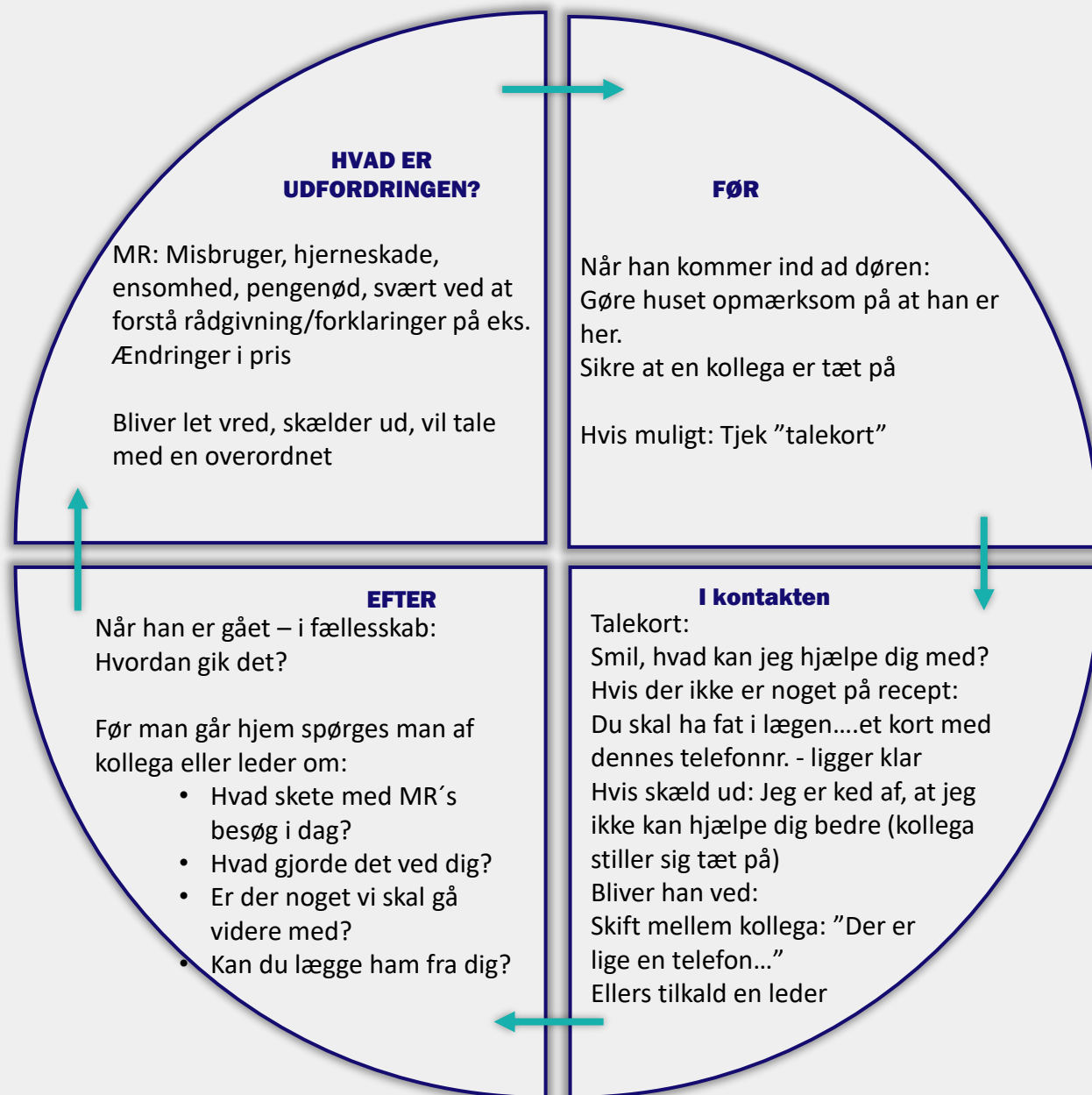
Hvad er udfordringen?
Før
I kontakten
Efter



ACTIONCARD

Hvad er udfordringen?

Før
Under
Efter



Opsamling: Hvad kan vi gøre?

Overordnede elementer

- Gør daglige dryp til et fælles anliggende og ikke den enkeltes
- Social støtte fra kollegaer og leder
- Skab læring om belastende kunder

Værktøjer

- Action-Card på enkelte kunder
- "Daglige dryp" på dagsorden
- Daglig ventilering på vej ud af døren
- Redskaber til at adskille arbejde og privatliv – individuel/gruppe/org.



Opsamling på dagen

Kultur og diversitet på apoteket

De mange små påvirkninger i hverdagen

Arbejds miljølovgivning og betydningen for APV

Feedback på dagen som helhed

Tak for i dag og kom godt hjem

