

INDSATSPAKKE 2



LEDELSES- REDSKABER



FREDERIKSBORG
BRAND & REDNING

INDHOLDSFORTEGNELSE

Adfærdskodeks	s. 3
Fratrædelsesprocedure	s. 6
Velkomstpakke til nye medarbejdere	s. 8
Sådan tager du imod og giver feedback	s. 11

ADFÆRDSKODEKS - FREDERIKSBORG BRAND & REDNING

Frederiksborg Brand & Rednings er en myndighed med ansvar for vores borgeres ve og vel ved brand og redning, herunder at skabe tryghed og være et serviceorgan. Vi har derfor også et særligt ansvar for at sikre, at vi indadtil opfører os ud fra nogle overordnede guidelines, et såkaldt adfærdskodeks, så vi sikrer en organisation, og medarbejdere, i trivsel. Derfor vil du som ansat og/eller frivillig, blive bedt om at læse adfærdskodekset, og skrive under på at du har læst og forstået indholdet, og samtidig bestræber dig på at efterleve dette.

FOR ORGANISATIONEN:

- I FBBR anser vi alle medarbejdere i FBBR for værende ligeværdige uanset den enkelte medarbejders køn/kønsidentitet, race/etnicitet, religion, seksuelle overbevisning, handicap, alder, faglighed, stilling og/eller sociale baggrund
- I FBBR ønsker vi, at summen af vores medarbejdere afspejler det danske samfund
- I FBBR anser vi mangfoldighed som en styrke
- I FBBR respekterer vi vores medarbejders forskelligheder og tager individuelle hensyn
- I FBBR vægter vi et inkluderende arbejdsmiljø og har en nultolerance politik overfor chikane, krænkende adfærd, mobning, vold, trusler og/eller diskrimination

FOR MEDARBEJDEREN:

- Som medarbejder i FBBR anerkender jeg hver enkelt medarbejder som et individ og respekterer, hvis min(e) kollega(er) har andre præferencer end jeg selv
- Som medarbejder i FBBR har jeg en dialogbaseret tilgang til mine kolleger, hvor vi sammen sikrer en fælles forståelse for, hvordan vi taler

med, og opfører os overfor, hinanden på

- Som medarbejder i FBBR er jeg opmærksom på at kommunikere ligeværdigt og respektfuldt
- Som medarbejder i FBBR er jeg opmærksom på min egen forforståelse, og hvordan den kan have indflydelse på mine omgivelser
- Som medarbejder i FBBR er jeg opmærksom på, at min humor er inkluderende og ikke på bekostning af andre individer eller grupper
- Som medarbejder i FBBR bestræber jeg mig på at behandle andre, som de gerne vil behandles
- Som medarbejder i FBBR har jeg et medansvar for at modvirke og sige fra overfor, at medarbejdere i FBBR udsættes for chikane, krænkende adfærd, mobning, vold, trusler og/eller diskrimination
- Som medarbejder i FBBR har jeg et medansvar for at sikre en inkluderende arbejdsplads og sunde fællesskaber

NULTOLERANCE ARBEJDSPLADS

Når vi skal løse vores kerneopgave, uanset om det er ude på en indsats eller på administrationsgangen, er det vigtigt, at vi kan have tillid til hinanden. Vi skal kunne stole på hinanden. Derfor opfører vi os respektfuldt over for hinanden, og har nultolerance over for grænseoverskridende adfærd. Det betyder, at vi tager ansvar og handler, hvis nogen bliver udsat for chikane, krænkende adfærd, mobning, vold, trusler og/eller diskrimination.

DIALOG OG SAMTYKKE

Når vi taler med vores kolleger, gør vi det ud fra en dialogsøgende tilgang. Det betyder, at vi lytter til, hvad den anden har at sige og anerkender deres standpunkt.

I relationen til, og omgangen med, vores kolleger, taler og handler vi ud fra en fælles forstået tilgang. Det betyder, at vi har tjekket ind med den anden, at den måde vi opfører os på overfor hinanden, er okay. Er vi i tvivl om den anden part har den samme forståelse som os selv, så forholder vi os til den anden persons kropssprog, tjekker ind eller spørger om lov. Derudover er vi opmærksomme på, at hvad der kan være legitimt i én kollegial relation, ikke nødvendigvis er det i andre. Det er vores

allesammens individuelle ansvar at sikre en fælles forståelse af, hvordan vi omgås hinanden.

BRUD PÅ FBBR'S CODE OF CONDUCT

FBBR's adfærdskodeks er en ramme, som vi som medarbejdere skal bestræbe os på at efterleve. Samtidig er det et ledelsesværktøj, der kan bruges konstruktivt, hvis der opstår situationer, hvor der er tale om grænseoverskridende adfærd.

Ved brud på adfærdskodekset vil der altid være tale om en individuel vurdering, og der vil, hvis det findes hensigtsmæssigt, som udgangspunkt altid lægges op til dialogbaseret proces, hvor der er rum til tvivl, udvikling og en ekstra chance.

Adfærdskodekset handler om at gribe ind overfor krænkelser, grænseoverskridende tale samt handling og at ændre denne adfærd. Derfor er der fokus på en dialogbaseret proces frem for straf og sanktioner.

Strafferetlige overtrædelser vil blive meldt til politiet.

OPLEVELSE AF GRÆNSEOVERSKRIDENDE ADFÆRD

Hvis vi bliver udsat for grænseoverskridende adfærd, så er det vigtigt, at vi søger hjælp og støtte. Vi går ikke med det alene – det er ikke vores eget problem, men et problem som FBBR skal være med til at løse. Vi kan kontakte vores nærmeste leder, arbejdsmiljørepræsentant, tillidsrepræsentant eller en god kollega, som kan hjælpe os med at guide os videre.

FBBR er en nultolerance arbejdsplads overfor grænseoverskridende adfærd.

FRATRÆDELSESPROCEDURE

Når en medarbejder forlader sin stilling i FBBR tager de en masse viden med sig. Viden som kan være gavnlige for virksomheden, være med til at udvikle arbejdspladsen og som kan tage hånd om eventuelle ubekendte faktorer.

FRATRÆDELSESSAMTALE ELLER - SKEMA

Derfor skal alle medarbejdere tilbydes en fratrædelsessamtale med sin nærmeste leder. Hvis relationen til nærmeste leder har været anspændt, kan samtalen med fordel afholdes med arbejdsmiljølederen eller -repræsentanten. Hvis medarbejderen ikke har lyst til at deltage i en fratrædelsessamtale, skal dette respekteres, og i stedet kan medarbejderen få tilbudt at svare på et fratrædelsesskema. Medarbejderen kan derudover også vælge at afslå at deltage i en samtale eller svare på fratrædelsesskemaet, hvis ikke medarbejderen har lyst til at medvirke.

FORBEREDELSE AF SAMTALE

Sørg for at planlægge fratrædelsessamtalen i god tid og forbered den pågældende medarbejder på spørgerammen, så medarbejderen har en bedre mulighed for at forholde sig til spørgsmålene. Alt afhængigt af den pågældende medarbejders stilling kan der med fordel spørges ind til følgende (spørgsmålene kan også bruges i et spørgeskema):

- Hvorfor har du valgt at fratræde din stilling?
- Hvad har du syntes om dine arbejdsopgaver?
- Hvordan har du oplevet det fysiske arbejdsmiljø?
- Hvordan har du oplevet det psykiske arbejdsmiljø/trivslen på arbejdspladsen?
- Hvordan har forholdet været mellem arbejdstid og opgaver?
- Hvordan har forholdet været mellem arbejde og privatliv?
- Hvordan har dit samarbejde med din leder og kolleger været?

- Hvordan har du oplevet mulighed for at få sat dine personlige og kompetencer i spil?
- Hvordan har du oplevet mulighederne for at udvikle dig som medarbejder?
- Hvis du skulle ændre på noget, hvad skulle det så være?

SELVE SAMTALEN

Sørg for at afholde samtalen et uforstyrret sted og vær nærværende. Vær forberedt på, at der kan dukke ubekendte faktorer op eller informationer, som du ikke var bevidst om. Notér disse og gå videre i samtalen. Eventuel sagsbehandling skal foregå efterfølgende. Dette gælder også eventuelle informationer om andre medarbejdere. Samtalens formål er at være fremadskuende og give lederen såvel som virksomheden noget at arbejde videre med. Bliver du dog bekendt med eksisterende og/eller vedvarende problemer, er det vigtigt, at du arbejder videre med dem efter samtalen.

VELKOMSTMAPPE TIL NYE MEDARBEJDERE

Som ny medarbejder på en arbejdsplads, er der en masse ny information, kultur og kolleger at forholde sig til. For at give den nye medarbejder så god en start som muligt i FBBR, er der blevet udarbejdet nogle få guidelines og inspirationspunkter til, hvordan du kan tage imod din nye medarbejder. Jo bedre en start din medarbejder får, des større er chancen for, at hun/han kommer hurtigere ind i sin nye rolle og stilling.

FOR NYE DELTIDSBRANDFOLK

For de fleste vil det være nyt at have et deltidsjob ved siden af sit primære job. Udover, at det at starte nyt job som oftest kræver en del energi, så kan det være endnu mere tidskrævende at begynde på en arbejdsplads, hvor man fysisk ikke er der så ofte. På den måde bliver det sværere at lære arbejdsgange, kultur og kolleger at kende. Derfor har vi udarbejdet en velkomstmappe til alle nye deltidsbrandfolk. Mappen indeholder nyttig information, hvor den nye medarbejder kan blive klogere på sin nye stilling og FBBR. Helt konkret vil mappen indeholde:

- Adfærdskodeks
- Personalehåndbog for FBBR
- Feedbackguide
- Pjece til arbejdsgiver
- Pjece til partner
- Pjece om intern kollegastøtte – Hvis du har været ude for en voldsom hændelse
- Oversigt over beslutningsorganer (HovedMED, AMU) og information om ”kommandoveje” (hvem skal jeg gå til, hvis?)

FOR NYE FULDTIDSANSATTE

Som ny fuldtidsansat skal man forholde sig til en helt ny arbejdsplads – hvor opgaver, kolleger og kultur er anderledes fra det man ellers har været vant til. Har man derudover ikke en beredskabsfaglig baggrund, kan der være mange nye ord, begreber og selve kerneopgaven, som man skal til at lære at kende og sætte sig ind i.

Derfor anbefales det, at alle nye fuldtidsansatte, som ikke kender til beredskabsverdenen tilbydes en dag, hvor de kommer i en indsatsdragt og får indsigt i nogle af de opgaver, som det operative personale er med til at løse. På denne måde vil det give en større forståelse for kerneopgaven, og hvad det er brandvæsenet er sat i verden for. Det anbefales, at læringsteamet kunne stå for at afvikle en sådan dag.

Derudover tilbydes fuldtidsansatte en velkomstmappe indeholdende:

- Adfærdskodeks
- Personalehåndbog for FBBR
- Feedbackguide
- Oversigt over beslutningsorganer (HovedMED, AMU) og information om ”kommandoveje” (hvem skal jeg gå til, hvis?)

FOR NYE FRIVILLIGE

Et frivilligt arbejde er for de flestes vedkommende noget som de aktivt tilvælger, fordi man brænder for opgaven. Måske bor eller arbejder man for langt væk til at blive ansat som deltidsbrandmand, måske vil man gerne være med til at holde borgerne trygge eller noget helt andet. Også her er det vigtigt, at man bydes velkommen på ordentlig vis, og derfor vil nye frivillige blive tilbudt en velkomstmappe indeholdende:

- Adfærdskodeks
- Personalehåndbog for FBBR
- Feedbackguide

- Oversigt over beslutningsorganer (HovedMED, AMU) og information om ”kommandoveje” (hvem skal jeg gå til, hvis?)

GENERELLE GODE RÅD

Uanset hvilken stilling en ny medarbejder indgår i, så kommer her nogle gode råd, som man kan benytte sig af, når man skal byde velkommen til en ny kollega. Nogle af dem er meget lavpraktiske, hvor andre kræver nye procedurer, der løbende vil blive arbejdet på fra centralt hold. Rådene er til inspiration og kan til- eller fravælges af den enkelte lokale arbejdsplads.

- Skriv ud på den lokale arbejdsplads/station om den nye medarbejder og byd velkommen
- Arranger en velkomstkomsammen – morgenbrød, kage eller andet, hvor den nye medarbejder kan få lov til at møde sine kolleger og omvendt
- Tilknyt den nye medarbejder en mentor, der kan være med til at oplære den nye medarbejder, fortælle om kulturen og introducere til de øvrige kolleger
- Lav en plan for, hvordan den nye medarbejder bydes velkommen og book evt. møder med andre afdelinger/kolleger, så den nye medarbejder kan få indsigt i hele organisationen (primært for fuldtidsansatte)
- Følg op med en samtale efter de første tre måneder og spørg ind til den nye medarbejders oplevelse og trivsel

SÅDAN TAGER DU IMOD OG GIVER FEEDBACK

Feedback er en del af, hvordan vi kommunikerer med hinanden på en arbejdsplads og kan gøres på mange forskellige måder. Det at give og få feedback er en vigtig del af samarbejdet både kollega til kollega, men i høj grad også en vigtig del af samarbejdet mellem leder og medarbejder.

Feedback er en måde, hvorpå vi kan sikre en velfungerende arbejdsgang, og at vi i fællesskab kommer i mål med vores opgaver. Derfor er det vigtigt, at både afsender og modtager af feedbacken sørger for at gøre det på en måde, der er fremadskuende og noget som modtageren kan vokse af, deraf udtrykket ”konstruktiv feedback”. Af samme årsag er mange også begyndt at tale om ”feedforward” i stedet for feedback.

I den virkelige verden kan feedback dog være nemmere sagt end gjort, og de fleste af os har formentlig prøvet både at skulle give og modtage feedback, og mærket ubehaget, når vi skal modtage eller give feedback, som vi oplever som negativ.

Når vi taler om feedback og kommunikation i beredskabsverdenen er det ligeledes vigtigt at huske på, at der er forskel på at være ude på en indsats og tilbage på stationen eller sidde på kontoret. Hvor der er et tydeligt hierarki, klare kommandoveje og ordrelignende kommunikationen ude på indsatsen, så skal vi være opmærksomme på ikke at tage den direkte kommunikationsform med os hjem på stationen eller kontoret.

HVAD KAN JEG GØRE?

Sammen kan vi sikre god kommunikation og feedbackkultur. Kommunikation er ikke blot overleveringer, men handler i høj grad om trivsel på arbejdspladsen. Når vi har en anerkendende tilgang til hinanden i den måde vi taler til hinanden på, og et fremadskuende blik på de opgaver vi skal i mål med, så trives vi alle typisk bedre. Derfor kan du også være med til at øge trivslen ved at tænke over, hvordan du giver og tager imod feedback og generelt kommunikerer med dine kolleger i FBBR.

En anerkendende tilgang er særlig vigtig, hvis du har en lederfunktion. Som leder har du i kraft af din stilling en magt, som du har et særligt ansvar for at udøve med respekt for dine medarbejdere. Overvej derfor, hvordan du på bedst mulig vis får

dine medarbejdere til at vokse og løse deres opgaver på bedst mulig vis via din kommunikation og feedback.

Denne guide er udviklet, så vi alle kan være med til at sikre en respektfuld feedbackkultur i hele organisationen.

GUIDE TIL RESPEKTFULD FEEDBACK

Respekt og tillid er fundamentet for god og effektiv feedback. Modtager skal kunne stole på, at afsender vil give information, der kan få modtager til at vokse.

Hold dig på egen banehalvdel. Brug "jeg" i stedet for "du", når du begynder en sætning og overleverer feedback.

Når der gives feedback, er det vigtigt at **gå efter "bolden og ikke spilleren"**. Med andre ord, så er det vigtigt, at feedback handler om opgaven og ikke personen.

Det er vigtigt at kunne se **hensigten** med feedback. Som afsender er det derfor en god ide at spørge sig selv, hvorfor du vil give feedback – hvad er det, som du ønsker at fortælle og med hvilket formål? Når du kan svare på dette bliver det også nemmere for modtager at forstå baggrunden for feedbacken, og dermed forstå dit budskab.

Ved **kritisk feedback** er det vigtigt at huske på, at uanset hvor god din hensigt er, og hvor konstruktivt du formulerer den, så er der stor risiko for, at modtager vil opfatte din feedback som et angreb og dermed gå i forsvarsposition. Overvej derfor, om din kritik er nødvendig, eller om du kan fremhæve de ting, der er gået godt og **fokusere på at gøre mere af det der virker**, fremfor at slå ned på det, som ikke virker.

Respektfuld feedback indebærer erkendelse og anerkendelse af, at vi ser verdenen ud fra vores eget synspunkt. Der er derfor **ingen objektiv sandhed**. Ved kritisk feedback, vær da opmærksom på, at den du giver feedback til, kan have set en opgave eller situation fra en helt anden vinkel end dig.

Feedback skal italesættes – tavshed er også feedback. Forholder du dig tavs, så har modtager ikke mulighed for at vide, hvad tavsheden skyldes, hvilket kan skabe usikkerhed og mistro. Derudover får den pågældende person ikke lejlighed til at rette op på opgaven/situationen.

Anerkendelse er en vigtig del af din feedback. **Anerkendelse er ikke det samme som ros**, men en måde hvorpå du som afsender viser modtager, at du har set/hørt

modtager og anerkender vedkommendes indsats – uanset om den var tilfredsstillende eller ej. **Når vi anerkender andre, udviser vi nærvær og respekt overfor den anden.** Anerkendelse danner derudover grobund for, at den anden kan vokse.

Anerkendelse går begge veje, også når det er dig, der er modtager af kritisk feedback. For at sikre en konstruktiv proces, er det vigtigt at lytte til, hvad den anden siger uden at afbryde. Der ligger sjældent en ond hensigt bag feedbacken, og hvis du forsøger at lytte til den positive hensigt bag budskabet, kan du bedre spørge ind til selve budskabet. At du anerkender den andens budskab, betyder ikke, at du dermed er enig. Når den anden har leveret sit budskab, kan du efterfølgende spørge ind til feedbacken og reflektere over feedbacken, hvorefter I kan finde en **fælles forståelse af, hvordan I kommer videre** med opgaven. Følg gerne op på feedbacken og fortæl, hvordan du har efterlevet den.

Giv så vidt muligt modtager din **feedback enten personligt eller over telefonen**, da det skaber de bedste betingelser for at levere og forstå et budskab. Når vi kan se og/eller høre den anden, så kan vi læse den andens kropssprog og høre intonationen i stemmen, hvilket går tabt på skrift. Er det ikke muligt at give feedback i person eller over telefonen, så **husk at læse din mail igennem, inden du sender den**. Er den skrevet i affekt, så vent med at sende den indtil du er faldet til ro og kan formulere dig konstruktivt. Husk at formålet med feedback ikke er, at du kan komme ud med det, som du gerne vil sige, men at den anden lytter og tager det til sig. Hvis du levere feedbacken skriftligt, så følg gerne op telefonisk eller i person.

Vi forstår ikke altid det samme på samme måde. Prøv derfor at **sætte dig ind i modtagers sted**, i stedet for at tage udgangspunkt i dig selv, når du vil give feedback. Du kan føle, at du har sagt det samme om og om igen, men hvis du oplever, at den anden stadig ikke forstår budskabet, så prøv at sige det på en anden måde, da ingen af os kan desværre kan læse hinandens tanker.

Held og lykke med guiden og husk at øvelse gør mester!