



## NTL NAV krever tiltak mot omsorgstrøtthet

NAV er avhengig av ansatte som ser brukeren og forsøker å finne gode løsninger for ham/henne. Dette arbeidet innebærer høye emosjonelle krav og er følelsesmessig krevende, svarer NAV-ansatte i ansattundersøkelsen om arbeidssituasjon. Over tid kan det å ofte stå i følelsesmessige vanskelige situasjoner få skadevirkninger og føre til «omsorgstrøtthet» (compassion fatigue). Likevel er det i dag tilfeldig om kontoret man jobber ved har opplæring, strategier mot og rutiner rundt denne snikende belastningen.

Forebygging starter med kunnskap og bevisstgjøring. Både ansatte og ledere må vite at dette er et fenomen og ha ord for å beskrive hva jobben kan gjøre med en. Dette bør være en del av nyansattopplæringen, så vel som gjentatt opplæring på linje med opplæring om sikkerhet.

Vi må også ha tiltak og rutiner, som å skape rom for pauser uten brukersnakk, så vel som trygge arenaer hvor ansatte har mulighet til å ta opp denne problemstillingen og kan snakke sammen i fellesskap om følelsesmessige utfordringer i arbeidet. Noen ganger kan det være ekstreme tilfeller hvor man kan ha behov for å luften tanker rundt et spesielt krevende møte eller sak. Samtidig kan omsorgstrøtthet også bygge seg opp over tid ved gjentatte saker som er følelsesmessig utfordrende, selv om sakene i seg selv ikke oppleves som ekstreme. Det er derfor viktig med et kontinuerlig fokus.

For å motvirke omsorgstrøtthet, motvirke sykefravær og bygge opp kompetente ansatte som jobber for brukers beste, krever NTL NAV derfor:

- At relasjonelle og emosjonelle faktorer føyes til de tradisjonelle risikofaktorene i helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet (HMS).
- En arbeidsgruppe i NAV som ser på policy, opplæring, tiltak og rutiner for etaten. Arbeidsgruppen bør ha ansattrepresentasjon og fagkompetent personell innen tematikken.
- Deltema i nyansattopplæring
- Jevnlig opplæring og fokus på linje med fokuset rundt sikkerhet
- En struktur på opplæringen som gjelder NAV i sin helhet, både statlig og kommunalt ansatte og ledere
- Rutiner om oppfølging av medarbeidere, slik som muligheter for debrief etter vanskelige samtaler og møter, men også oppfølging av mer snikende belastningsskader.

*NTL NAVs syvende ordinære representantskapsmøte  
Krokkleiva, 12. mai 2022*