

Grundlæggende undervisningsmateriale

- til inspiration

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

44834

Udviklet af:
Troels K. Pedersen og Kirsten Bank
Århus tekniske Skole
Halmstadgade 6
8200 Århus N
Tlf.: 89373533

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

1. Uddannelsesmålets sammenhæng til FKB/TAK

”Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner” hører til i den fælles kompetencebeskrivelse:

2688 Patientrelateret service på sygehuse

Blandt FKB’ens målgrupper er uddannelsen relevant for de grupper af medarbejdere der skal rustes til at arbejde tværfagligt med serviceydelser for patienter såvel som andre personalegrupper.

Organisations- og strukturændringer gør det påkrævet at der kompetenceudvikles på området, så tidligere hus- og rengøringsassistenter og portører m.fl. opkvalificeres til at kunne varetage en bredere vifte af servicefunktioner samt specialiserede ydelser.

Arbejdsfunktioner

Tendensen er at sygehusene efterhånden ansætter flere serviceassistentelever inden for specialet ”hospitalsservice”.

Behovet for uddannet og kompetent arbejdskraft på området er stort og i stadig vækst. Mange sygehuse har derfor valgt at tilbyde såvel ny - som tidligere ansatte den aftalebaserede uddannelse til hospitalsserviceassistent, hvor netop dette uddannelsesmål indgår (se under struktur).

Af samme grund indgår uddannelsen også i ledighedsforløb, der skal opkvalificere til samme uddannelsesniveau som den aftalebaserede model.

Typiske arbejdsopgaver kan være:

- Daglig- såvel som specialrengøring
- Anretning og servering af mad
- Medvirke ved forflytnings- og lejringsopgaver
- Logistikopgaver

Deltagerforudsætninger

Deltagernes forudsætninger i forhold til kursets indhold og mål, er såvel afhængig af den enkelte kursists tidligere arbejdserfaring, samt den konkrete organisering og de arbejdsfunktioner, man har på den enkelte arbejdsplads.

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

Den typiske kursist har 3-12 måneders ansættelse på hospital med sig. Der forekommer dog enkelte kursister, der har mange års hospitalserfaring - typisk folk der har været ude i andet erhverv, der søger tilbage – eller har af praktiske/ sygdomsmæssige årsager ikke været på uddannelse.

Serviceassistent profilen på det enkelte hospital og derudover den enkelte hospitalsafdelings varierende behov for løsning af serviceopgaver gør, at der kan være store variationer i serviceassistentfunktionen. Det betyder, at serviceassistenten i nogle sammenhænge er integreret i afdelingssamarbejdet og har et bredt funktionsområde, andre steder er funktionsområdet og samarbejdsfladen med den øvrige afdeling mere begrænset, idet serviceområdet er organiseret med selvstændig ledelse.

Struktur

Kurset gennemføres som et sammenhængende kursus på 12 dage, og indgår som et af modulerne i AMU-uddannelsen til hospitalsserviceassistent. Uddannelsen består af et basismodul på ca. 8,4 uge, der efterfølges af 7 ugers funktionsrettede kurser.

Basismodulet består af:

- Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner
- Patienttransport og løft
- Almen levnedsmiddelhygiejne
- Tilberedning og servering
- Udvalgte rengøringsmoduler – i et sammenhængende forløb

2. Ideer til tilrettelæggelse

Temaer

- Tema 1: Service – kvalitet
- Tema 2: Arbejdets organisering
- Tema 3: Kommunikation
- Tema 4: Arbejds miljø APV/EGA, psykisk arbejdsmiljø
- Tema 5: Planlægningsværktøj/Projektarbejds metoden
- Tema 6: Introduktion krisepsykologi
- Tema 7: Introduktion fremmed kultur

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

Tema 1, Service og kvalitet

Undervisningen sigter på afklaring af begreberne 'service' og 'kvalitet'. Servicebegrebet nuanceres – kerne/periferiydelse. Kvalitetsbegrebets sammenhæng med forventninger og kravopfyldelse belyses. At kvalitet har såvel en indvendig, som en udvendig side – hvad er kvalitetsstyring, herunder funktions/arbejdsbeskrivelser – beskrevet kvalitet, hvordan målsætning og styring kan være redskaber/meningsfulde spilleregler i det daglige virke.

Tema 2, Organisation og tværfagligt samarbejde

Baggrund for serviceassistentuddannelsen – Jobberigelse, opgaveglidning - Traditionel og teambaseret organisationsform – Muligheder og udfordringer ved den teambaserede arbejdsorganisering – Personlige og organisatoriske forudsætninger i forandringsprocesser – Problemløsning.

Tema 3, Kultur

Dette tema indbefatter arbejdet i forhold til patienter og brugere med en anden eller en fremmed kulturbaggrund – at man kan skelne mellem afdelingens normer og retningslinier og ens egne og handle derefter arbejdet med patienter og brugere.

Tema 4, Kommunikation

Skal der ske en udvikling af arbejdspladsen hen mod teamorganisering og tværfagligt samarbejde, er det vigtigt at den ansatte får forståelse for at kompetencer som fleksibilitet, kreativitet, ansvarlighed og selvstændigt initiativ er i højsædet. Evnen til at samarbejde og kommunikere er en forudsætning for at skabe en effektiv arbejdsplads, hvor trivsel for både patienter, brugere, pårørende samt samarbejdspartnere kan sikre en arbejdsplads der til stadighed er gearret til de omstillingsprocesser en dynamisk arbejdsplads har behov for.

Følgende emner kan være et bud på at komme omkring de forhold der har indvirkning på ovenstående.

Personlighedsteorier der kan belyse menneskers medfødte behov, ønsker og følelsesmæssige muligheder. Dette har indflydelse på hvordan den enkelte tænker, føler og handler i forhold til sig selv og andre. Teorien kan samtidig forklare hvordan personligheden er bygget op, og hvordan denne personlighed anvendes i samspil med andre mennesker.

Vælger man Eric Bernes TA (transaktionsanalyse) som model, kan disse teorier samtidig bruges som kommunikationsmodel til at forstå hvad der sker mellem 2 eller flere mennesker når de kommunikerer. Modellen giver i løbet af rimelig tid kursisten mulighed for at tilegne sig teknikker der sikrer effektiv kommunikation,

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

og kan bruges til at udvise forståelse for andre på en respektfuld måde, og kan håndtere konflikter på en mindre konfrontativ måde. Dette sker bl.a. ved at der handles ud fra en forståelse for hvilken indflydelse egen adfærd og etik har på samspillet med andre.

Menneskers forskellige psykologiske behov belyses. Behov for stimulering, behov for anerkendelse samt ikke mindst strukturbehovet bruges til forklaring af hvad der fremmer trivsel som f.eks. følelsen af selvtillid og selvværd. Modsætningsfyldte ønsker om struktur kontra frihed kan eksempelvis bruges til forklaring på hvorfor der kan opstå uoverensstemmelser i en gruppe eller i et team.

Da kropssproget er et vigtigt element i en given kommunikationssituation, gennemgås emnet, akkurat som at få viden om, at vi opfatter vor omverden forskelligt (perception), kan bringe forståelse for hvorfor kommunikation nogle gange har svære vilkår. Tekniker til aktiv lytning bør ligeledes indgå.

Tillader tiden kan det anbefales at give endnu et kommunikationsværktøj - asser-tion. Ud fra de på det tidspunkt gennemgående emner, vil man på relativ kort kun-ne tilføre kursisterne viden om et alternativ til TA.

Tema 5, Projektarbejdsmetoden/Planlægningsværktøj

Der er flere formål med projektarbejdet. I uprioriteret rækkefølge kan det være at få udfordret sit vidensniveau. At man kommer et nyt sted hen. At det man kommer med af erfaring og viden er noget værd og at deling af viden og projektmetodens mulighed for at fordybe sig kan skabe viden. Samtidig er der de arbejds- og sam-arbejds-mæssige aspekter som er rummet i følgende nøgleord: Arbejdsmetode, samarbejde, indflydelse, muligheder og farer ved arbejdsmetoden, prioritering, omstilling, systematik, tværfagligt samarbejde, udvikling.

Tema 6, introduktion krisepsykologi

Krisebegrebet – faser – krisereaktion - forventninger til serviceassisten-ten/professionel adfærd i arbejdet med den kriseramte patient/pårørende – etik.

Tema 7, Arbejdsmiljø

Hvad er APV, EGA – Hvor finder man relevant viden om arbejdsmiljø-mæssige forhold i serviceassistent jobbet – stress – stressfaktorer – mobning - stresshåndte-ring / mestring.

Flere af kursisterne har været ansat så kort tid, at ikke alle er introducerede til sik-kerhedsarbejdet og arbejdsmiljø.

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

Her bruges Arbejdstilsynets hjemmeside ud fra overvejelser som: Materialet er altid opdateret – AT ændrer løbende sin logistik på det skriftlige materiale – arbejdsmiljø vejvisere er skrevet i et tilgængeligt sprog og desuden er der links til konkrete vejledninger m.v. , hvis man vil vide noget om konkrete regler.

3. Opgaver og undervisningsmaterialer

Tema 1, Service og kvalitet

Gruppeopgave, Hvad skal der til for at yde den optimale service ? Her bedes kursisterne komme med bud på (I overskrifter, flip over (FO), hvad de anser som optimale betingelser. Opsamling på opgaven i plenum giver såvel øvrige kursister som underviser ligheder og forskelle på, hvordan serviceopgaverne løses på det enkelte hospital og den enkelte afdeling

I den mundtlige uddybning af opgaven får underviseren et forhåndsindtryk af de specifikke erfaringer med service/kvalitet/samarbejde. Hvis der blandt kursisterne er et specielt gode erfaringer eller det modsatte, bliver det altid kommenteret her. De overskrifter grupperne vælger er i høj grad bestemt af 'sådan gør vi' eller 'det kunne vi godt tænke os.

Patient/brugerforventninger. Gruppeopgave Hvad forventer vore pt. med hensyn til service?

Grupperne byder ind (FO) med de forventninger de har oplevet og mener relevante. I opsamling af denne opgave bliver det synligt at jobprofilen kan variere fra sygehus til sygehus. Ved at 3-4 grupper kommer med bud på forventninger, er der altid en bred vifte af serviceopgaver og områder nævnt i denne besvarelse.

Med udgangspunkt i servicepakke, DSB (J. Clement) kort oplæg om kerneydelse/periferiydelse, karakteristika ved service, paralleller og forskelle i forhold til produktkvalitet

Ud fra den tidligere opgave om patienternes forventninger til service, giver holdet et bud på en 'hospitalsservicepakke', hvor de via denne opgave forholder sig til og får diskuteret, hvad der er kerneydelser og hvad der er periferiydelser i egen dagligdag.

Oplæg, grundelementer i kvalitetsstyring – Hvad vil vi? Hvad gør vi? Hvordan gør vi det? Elementer som målsætning – procedurer – organisationsplan – ansvar/kompetence – funktions og arbejdsbeskrivelser.

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

Gruppeopgave: Stillingtagen til forskellige typer af funktions og arbejdsbeskrivelser. Opgaven har flere formål. Dels kan der hentes inspiration for de kursister, som end ikke har en funktionsbeskrivelse, dels beskrivelsesmetodik og sidst hvordan er funktionsbeskrivelserne skabt/ revideret. Fra 'gør det selv metoden' til en planlagt forhandlingsproces mellem ledelse og tillidsmand, til den helt ledelsesdefinerede funktionsbeskrivelse.

Tema 2, Organisation og tværfagligt samarbejde

Oplæg om baggrund for serviceassistent uddannelsen, Analyse af undervisningsfilmen 'Marias valg'. Trods filmens alder og til tider karikerede fremstilling, sætte den fokus på væsentlige forhold ved organisationsændringer som f.eks. 'Er alle med?' –har ledelsen gjort sig sin rolle klar – konflikt – konflikt løsning – skjult dagsorden – manglende fokus på proces.

Evt. bæggerspil som introduktion til afklaring og diskussion af ledelsesroller i forskellige organisationstyper. En anden mulighed er analyse af filmen 'De nye lederroller', Dansk management forum. På en gang giver den indblik i, at organisationsudvikling inddrager alle i en virksomhed – også en ændret prioritering og adfærd af ledelsen. Samtidig kan der på baggrund af filmen diskuteres, hvor tæt skal man gå ind på den enkelte person i bestræbelsen på at udvikle et team.

Gruppe disk. af 'typiske opgaver for et nyt team'. Opgavens formål er dels at formidle erfaringer i forhold til opgaver, man kan starte med. Samtidig giver opgaven også blik for, at nye arbejdsområder skal komme i overensstemmelse med gruppens ressourcer og muligheder - at man er i en proces. Opgaven giver også anledning til at diskutere ansættelse/fyring – økonomi som opgave i et team, eller er der grænser for, hvilke opgaver et team skal varetage?

Personlige/virksomhedsmæssige forudsætninger for udvikling

Med udgangspunkt i kursisternes egen 'servicepakke', bedes de byde på de personlige egenskaber og den kunnen man skal have for at leve op til eget billede af servicekrav. Med udgangspunkt i denne bevarelse præsenteres hovedtræk i Perry's model for psykologisk udvikling. Fra det 'dualistiske syn' til 'det relativistiske syn til 'udvikling af engagement'. I modsætning til andre bud på psykologisk udvikling kobler Perry det enkeltes individs ressourcer med den påvirkning, der kommer fra den organisatoriske/arbejds-mæssige sammenhæng man er i.

Tema 3, kultur

Gruppeopgave: Hvad er typisk dansk kultur? FO. Her bedes kursisterne i overskriftsform give eksempler på typiske danske kulturtræk. Efter opsamling på opgaven, hvor kulturtrækkene uddybes, bedes kursisterne i forhold til de just oplistede kulturtræk, at forholde sig til hvilke kulturtræk der ville være hhv. let-

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

te/svære at aflægge, hvis de selv kom ind i en anden kulturkreds. En anden opgave kunne være at definere hvad kultur er ! Århus Amts sygehusvæsens pjece til fremmedsprogede analyseres. I pjecen fremgår tydeligt hvad man som patient kan forvente, f.eks. Hvem behandler – besøgstider m.v. Via denne pjece tydeliggøres det at der også her er en kvalitetspolitik – at der er rammer for hvad og hvordan tingene gøres.

Virksomhedskultur. Her kan Jørgen Glerups kulturtræk (fra 'Opbrudskultur) bruges som udgangspunkt for debat, oftest er denne diskussion taget med i forbindelse med ledelse/organisering, når kursisterne har ønsket en uddybning her. Glerup's diskussion af virksomhedskulturtræk har flere pointer som f. eks: At konkret ledelsesstil er en mere reel parameter end det koncept man i en virksomhed besværges sig til – stiller spørgsmålet om der kan styres v.h.a. værdier – at en virksomhed ikke flytter sig på én gang, således man i samme virksomhed har flere subkulturer.....

Tema 4, Kommunikation

Deltagerne skal have mulighed for at tilegne sig ny viden, men da kursisterne som regel har spredte erfaringer at bygge på, er det meget vigtigt fra start at give mulighed for fælles dialog og erfaringsudveksling. En kombination mellem teoretiske oplæg, debat, gruppearbejde, film, tilbudte test, små situationsspil er at anbefale. Vigtigt er det især at eksempler på god og dårlig kommunikation fra kursisternes hverdag belyser teorien, så undervisningen bliver praksisnær.

Personlighedsteorier: OK-holdninger / livspositioner er en brugbar model til at forklare at valget af grundholdning / livsposition træffes allerede i barnets første leveår. Teorien er med til at sætte fokus på egne og andres måder at tænke og handle på. Det er vigtigt at man som servicegiver kan "læse" patienter, beboere og samarbejdspartnere. Har man den evne, er der større chance for at man kan yde en god service. At forstå sammenhængen med grundholdningen "Jeg er OK – du er OK " og så selvtillid og selvværd er vigtig. Medarbejdere med denne grundholdning kan bidrage med livsglæde, optimisme, stor energi og engagement, hvilket igen er en forudsætning for at kunne yde gode præstationer og se nye muligheder.

Eric Bernes transaktionsanalyse omfatter såvel strukturanalyse, funktionsanalyse, spilanalyse og livsmanuskriptanalyse.

Strukturanalysen medtages for at forstå hvad der sker inde i det enkelte menneske. Funktionsanalysen forklarer hvordan den indre struktur kan anvendes i kommunikationssituationer. Transaktioner (parallelle, krydsede, skjulte), samt hvordan man sikrer effektiv kommunikation belyses. Spilanalyse medtages til forklaring af de muligheder vi har for anvendelse af vores tid (tidsstruktur), og skal denne model forstås, er der behov for gennemgang af psykologiske spil.

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

Livsmanuskriptanalyse tillader tiden som regel ikke. Undervejs i forløbet er det dog naturligt at komme ind på de ”skæve eksistenser” som hospitalsserviceassistenten vil møde i sit job (alkoholikeren, den psykiske syge, volds- og incestofre m.fl.). Det er vigtigt at kende til den ”sociale arv”, men også kende til det at ”drejebogen” kan skrives om ved hårdt personlig arbejde.

Ved enhver kommunikation vil kropssproget udgøre den største del af det samlede indtryk. Hvordan betydningen mellem det udtalte ord, tonefald og stemmeføring samt kropssproget (det non-verbale) forholder sig, belyses ved teori, små øvelser samt gerne en film om emnet. Da hospitalsserviceassistenten ofte vil komme til at arbejde endog meget tæt på patienten, gennemgås de 4 zoner (offentlige, sociale, personlig og intime) så respekt og hensyn for det enkelte menneske kan tages.

Små øvelser i form af at se billeder, at høre lyde og ord, at udsættes for forskellige dufte kan illustrere at vi oplever vores omverden forskelligt (perception. Kan forklare hvorfor samarbejde ofte vanskeliggøres trods god vilje.

Begrebet ”aktiv lytning” behandles, så kursisten bliver bevidst om de forhold der kan hindre effektiv kommunikation (filtre, ”støj”, rockwool-effekt osv.).

Gennemgang af psykologiske behov som stimulation, stroke og struktur (de 3 S’er) kan være interessante at tage med i undervisningen. Trivsel kræver stimulation for alle mennesker. I de senere år har der været fokus på at understimulerede børn kan ødelægges for livet. Dokumentarfilm om emnet er en mulighed. Mennesker har også brug for anerkendelse i form af tilbagemeldinger fra andre. Disse tilbagemeldinger kan være i form af ris eller ros, de kan være betingede og ubetingede. Får vi ingen tilbagemeldinger vil det føles som isolation eller ligegyldighed fra omverdenen og give direkte mistrivsel. Behovet for struktur vil være tilstede på hjemmefronten, på arbejdspladsen og i det omgivende samfund. Til gengæld vil frihedsbehovet også være til stede og disse modsatrettede kræfter kan ofte skabe uoverensstemmelse i en familie eller i en kollegakreds. Teorien er god til forklaring af hvad der sker i vores foranderlige samfund og de omstillingsprocesser som arbejdspladser gennemløber disse år.

Som tidligere nævnt kan det være en god idé at tilbyde kursisterne endnu en kommunikationsmodel – assertion idet mange af begreberne er indlært tidligere i forløbet. De tre adfærdsmuligheder assertiv, submissiv og aggressiv præsenteres.

Kommunikationsemnet afsluttes evt. med rolle- eller situationsspil fra egen hverdag. Der er her mulighed for at koble og repetere de på kurset gennemgåede emner. Muligheder er mange. Videoptagelser kan være værdifulde til opsamling af spillene.

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

Tema 5, projekt

Udgangspunktet for projektarbejdet er to forhold, nemlig at man får erfaring med arbejdsmetoden/samspillet med andre og at man arbejder med et område man har interesse i. M.h.t. gruppestørrelse mindst 2- max. 5. Hvis kursister vælger en problematik, de med sikkerhed kommer til at beskæftige sig med på efterfølgende kurser, gøres de opmærksomme på risikoen for gentagelse.

Problemstillinger: Kan være i forhold til organisering – sikkerhedsarbejdet på det enkelte sygehus – samarbejdsstruktur medudvalg – psykisk arbejdsmiljø - selv-fungerende grupper – forslag til funktionsbeskrivelser. Andre vælger sygdoms relaterede problemstillinger som ex.diabetes 2, hvor begrundelse for emner af den type er ofte 'at man vil vide mere om det man gør til daglig'. Overordnede problemstillinger som organdonation, etik

Hvordan: Problemvalg – gruppedannelse – struktur /indhold evt. mindmap som styringsredskab – arbejdsplan – informationssøgning – bearbejdning information – projektfremstilling – fremlæggelse, evaluering og vurdering af egen proces i gruppen.

Med en kursus tid på 12 dage, afsættes ca. 3 undervisnings dage + fremlæggelse/evaluering. Projektet startes om muligt på kursets 2.-4.dag, så der i løbet af kurset bliver muligheder for at finde information. Projektarbejdet planlægges sådan at kursisterne afslutter kurset med færdiggørelse og fremlæggelse evaluering af projekt.

Tema 6, Introduktion krisepsykologi

Opgave 15spsm om krise (D. Fontana) , til afdækning af viden om og holdning til krise. Oplæg, definition. krise - faser – reaktioner. Bearbejdning af film 'At miste'. Ud fra oversigt 'håndgreb ved krise' diskuteres forventninger til serviceassistenten.

Tema 7, Arbejdsmiljø

Via Arbejdstilsynets's hjemmeside finder kursisterne hovedtræk i APV, kortlægning, prioritering - hvornår og hvordan gennemføres APV, hvordan afsluttes en APV problemstilling, eget bidrag til APV. Hvad er EGA? Hvordan anmeldes en arbejdsskade. Via Vejledninger og arbejdsmiljøvejvisere(44, 31,32) eller 'Fakta om arbejdsmiljø 2005' besvarer kursisterne de stillede spørgsmål.

Stress. Grp opgave, Hvad fremkalder stress i dagligdagen ? Overskrifter/FO/uddybning i plenum. Kort oplæg, definition stress – sammenhæng/forskel udbændthed og PTSD, reaktioner. Håndtering to modeller for UV, Enten Offer/aktør, sortering iflg Lene Bilde Jacobsen, CRECEA Århus eller stress håndte-

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

ring iflg Bo Netterstrøm 'Stress på arbejdspladsen' kap 11. Som et værktøj i bruges her problemløsningsmodellen: Problem – betydning af problem – valgmuligheder – eget valg. Dette ud fra den begrundelse at man her kan fokusere på muligheder og løsninger.

Diskussion af problemstilling om mobning ud fra 'Ondskabens arbejde', hvordan undgås mobning?

4. Litteraturliste mv.

Glerup, Jørgen: *Opbrudskultur*, Odense Universitetsforlag 1992

Graversgård, John: *Psykisk arbejdsmiljø*, Frydenlund 1995

Cullberg, Johan: *Krise og udvikling*, Hans Reitzels Forlag 2002

Diekstra, René: *Når livet gør ondt*, Borgen 2005

Hansen, Lise og Siig, Bente: *Herfra hvor vi står*, Munksgaard

Hansen, Lise og Siig, Bente: *Ridser og revner*, Munksgaard

Feldmann, Wulff: *Hospitalspsykologi – sundhedspsykologi*; Munksgaard 1997

Hansen, Wilhelm : *Arbejdspsykologi 1*, Erhvervsskolernes Forlag 1992

Wilhelm Hansen og Tage Bejerholm, *Arbejdspsykologi 2*, Erhvervsskolernes Forlag 1992.

Århus Amt, *Århus Amts fælles kvalitetspolitik*

Clement, Jytte: *Ledelse af servicevirksomhed, servicepakke og forskel/lighed servicekvalitet og produktkvalitet*, Civiløkonomernes Forlag, 1990

Khader, Naser : *Ære og skam*, Borgen 2003

Netterstrøm, Bo: *Stress på arbejdspladsen*, Hans Reitzel, 2002

March, James: *Fornuft og forandring kap. 5 & 7*, Samfundslitteratur 1995

Fakta om arbejdsmiljø 2005, AOF

Hospitalsserviceassistentens tværgående arbejdsfunktioner

Grundlæggende undervisningsmateriale

Harris, Thomas A: *Jeg er Ok – du er OK*, Gyldendal 1974

Lundsteen, Lise: *Transaktionsanalyse*, Teknologisk Instituts Forlag 1980

James, M. og Jongeward, D.: *Født vinder*, Borgen 1984

Jørgensen, Thorbjørn: *Vækst gennem mennesker*, Paludan 1986

Berne, Eric: *Hvad er det vi leger?* Gyldendal 1984

Dickson, Anne: *Og jeg mener hvad jeg sir*, Hans Reitzel 1989

Hanson, Torben: *Assertions-træning*, Borgen 1990.

Humle, Anne Suzette: *En samtale – 2 vindere*, Schultz 1993,

Pease, Allan: *Kroppens sprog og signaler*, Lindhardt og Ringhof, 1992

Jetsmark, Torben: *Sig så det ses*, Gyldendal 1995

Undervisningsfilm:

Dansk managementforum, *De nye lederroller*

Marias valg, om selvstyre

Hvad vinduespudserne så

Ondskabens arbejde, om mobning på arbejdspladsen

At miste, konkrete eksempler på gennemlevet sorg/krise.

AT 's hjemmeside, vejledninger arbejdsmiljøvejvisere

www.bar.dk

Pjece 'Flygtninge og indvandrere på hospital i Århus Amt'

AMU-Randers, 'Refleksion fra forandringsprocesser'