

Aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø



Fælles vejledning

Indhold

Vejledningen er udgivet i december 2008 af
Finanssektorens Arbejdsgiverforening og Danske
Forsikringsfunktionærers Landsforening.

FA FINANSSEKTORENS
ARBEJDSGIVERFORENING

Finanssektorens Arbejdsgiverforening
Store Kongensgade 81 C
1022 København K
Tlf. 33 91 47 00
E-mail: fa@fanet.dk



Danske Forsikringsfunktionærers Landsforening
Applebys Plads 7, 1411 København K
Telefon 33 12 42 42, Telefax 33 12 43 27
Email: dfl@dfi.dk

1.	Indledning.....	03
2.	Aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø.....	04
2.1	Baggrund for aftalen.....	04
2.2	Samarbejdsudvalgets opgaver.....	05
2.3	Selskaber uden samarbejdsudvalg.....	05
2.4	Afgrænsning i FT andre organer.....	05
3.	Hvordan kan samarbejdsudvalget gribe opgaven an?.....	06
3.1	Drøftelse af principper.....	06
3.2	Forebyggelse.....	06
3.3	Identifikation af problemer.....	06
3.4	Afhjælpning af problemer.....	06
4.	Trivselspolitik?.....	08
4.1	Trivselspolitik udformning af en eller flere politikker.....	08
5.	Synliggørelse af indsatsen.....	09
5.1	Intranet/personalehåndbog/personaleblade.....	09
5.2	Uddannelse af ledere.....	09
5.3	Uddannelse af tillidsrepræsentanter.....	09
6.	Strategi for afhjælpning.....	10
6.1	Selskabsniveau.....	10
6.2	Afdelingsniveau.....	10
7.	Kortlægningsredskaber.....	11
7.1	Indsamling af viden.....	11
7.2	APV.....	11
7.3	NFA's spørgeskema.....	12
7.4	Trivsels- og medarbejdertilfredshedsundersøgelser.....	12
7.5	Fra viden til handling.....	12
8.	13 gode råd.....	14
9.	Organisationernes rolle.....	15
10.	Flere oplysninger.....	Bagsiden

1. Indledning

Den 1. april 2007 trådte aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø mellem FA og DFL i kraft. Aftalen har to formål. Den skal fremme trivsel og et godt psykisk arbejdsmiljø, og den skal sikre, at problemer med det psykiske arbejdsmiljø på arbejdspladsen bliver løst. Det skal ske i selskaberne. Lykkes det ikke, må FA og DFL inddrages.

Formålet med vejledningen er at give ledelse og medarbejdere gode idéer og inspiration til arbejdet med at fremme trivsel og et godt psykisk arbejdsmiljø. Vejledningen redegør også for de muligheder, der er for at inddrage FA og DFL, hvis problemerne ikke kan løses i selskabet.

Trivsel og et godt psykisk arbejdsmiljø er en fælles opgave for ledelse og medarbejdere. Selskabet har pligt til at sørge for, at arbejdsmiljøet – både det fysiske og det psykiske – til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Derudover har selskaberne et naturligt incitament til at arbejde for et bedre psykisk arbejdsmiljø. Det kan betyde lavere sygefravær, større motivation, mere engagement og højere jobtilfredshed – og dermed bedre fastholdelse og lavere personaleomsætning.

Det er ikke en opgave, som ledelsen kan løfte alene. Hvis indsatsen skal lykkes, er det nødvendigt, at også medarbejdere og medarbejderrepræsentanter er aktive og tager ansvar for arbejdet for bedre trivsel. Derfor er det naturligt, at selskabets indsats er forankret i samarbejdsudvalget (SU).



2. Aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø

2.1. BAGGRUND FOR AFTALEN

Med § 72 b i arbejdsmiljøloven har arbejdsmarkedets parter fået mulighed for at indgå aftaler, der begrænser Arbejdstilsynets adgang til at tjekke om arbejdsmiljøreglerne overholdes. Virksomheder, der bliver omfattet af en aftale, har fortsat pligt til at efterleve arbejdsmiljølovens almindelige krav til arbejdsmiljøet. Aftalen mellem FA og DFL handler om reglerne for det psykiske arbejdsmiljø. FA og DFL har her overtaget Arbejdstilsynets opgave med at sikre, at selskaberne overholder bestemmelserne om det psykiske arbejdsmiljø.

Aftalens pkt. 3 oplister de områder, hvor FA og DFL skal påse, at reglerne overholdes. Områderne er:

- krav til planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet
- krav om, at arbejdet skal udføres forsvarligt
- krav om, at der ved arbejdets udførelse skal tages hensyn til den ansattes forudsætninger
- regler for ensidigt belastende arbejde, arbejdstempo og isoleret arbejde
- krav om, at der ikke opstår risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse på grund af mobning eller seksuel chikane.



Aftalen er godkendt af Arbejdstilsynet og baseret på, at den forpligter selskaberne til at opretholde et psykisk arbejdsmiljø på samme niveau, som er fastsat i arbejdsmiljøloven.

2.2. SAMARBEJDSUDVALGETS OPGAVER

SU's opgaver er beskrevet i § 10 i samarbejdsaftalen mellem FA og DFL. SU skal informeres om og drøfte principper og retningslinjer for en række forhold, som er af betydning for medarbejderne. Der skal tilstræbes enighed mellem A- og B-siden om principper og retningslinjer.

Med aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø har SU'erne fået nye opgaver. Efter pkt. 5 i aftalen skal SU drøfte principper og retningslinjer på det psykosociale område. Såvel A-siden som B-siden kan tage initiativ til drøftelsen. Drøftelsen angår forebyggelse, identifikation og afhjælpning af problemer med trivsel og psykisk arbejdsmiljø.

SU skal også drøfte, hvordan det sikres, at udvalgets medlemmer besidder de fornødne kompetencer til at løfte opgaven. Delegerer selskabet opgaverne med forebyggelse, identifikation og afhjælpning af problemer med psykisk arbejdsmiljø og trivsel ud i organisationen, drøftes ligeledes hvordan det sikres, at kompetencerne er til stede.

Drøftelsen af kompetencespørgsmålet vil naturligt tage udgangspunkt i, hvordan selskabet har valgt at organisere indsatsen. Der tages stilling til, hvilke kompetencer selskabet i forvejen råder over og hvilke behov, der er for supplerende kompetencer hos de ledere og medarbejdere, som skal håndtere de konkrete opgaver.

2.3 SELSKABER UDEN SAMARBEJDSUDVALG

Selskaber uden SU har samme pligt til at sørge for et sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt arbejdsmiljø.

Et selskab kan oprette et SU, selvom det ikke har 35 ansatte. Det kan ske, hvis medarbejderne eller virksomhedens ledelse foreslår det, og der er enighed om det. I mindre selskaber kan et alternativ til et SU for eksempel være et kontaktudvalg med to ledelsesrepræsentanter og to medarbejderrepræsentanter. Et kontaktudvalg fungerer efter principperne for SU.

2.4 AFGRÆNSNING FRA ANDRE ORGANER

Ifølge arbejdsmiljøloven skal en virksomhed have et sikkerhedsudvalg (SiU), hvis den har mindst 20 ansatte. SiU skal planlægge, lede og koordinere sikkerheds- og sundhedsarbejdet i virksomheden, herunder sikkerhedsgruppernes arbejde.

Et selskab kan vælge at sammenlægge SiU med SU. Det skal ske via en lokal aftale. Hvis samarbejds- og sikkerhedsudvalget er sammenlagt, har det nye organ både beføjelserne som SiU, jf. arbejdsmiljøloven, og som SU, jf. samarbejdsaftalen og trivselsaftalen.

I et selskab med både SU og SiU har SiU fortsat til opgave at planlægge, lede og koordinere sikkerhedsarbejdet. SiU skal dermed stå for eksempelvis udarbejdelse eller revision af virksomhedens APV. Er der problemer i det fysiske arbejdsmiljø, er SiU det naturlige forum for planlægning og prioritering. Arbejdet med at forebygge og løse eventuelle problemer i relation til trivsel og psykisk arbejdsmiljø hører derimod hjemme i SU.

3. Hvordan kan samarbejdsudvalget gribe opgaven an?

3.1 DRØFTELSE AF PRINCIPPER

Det er SU's opgave at drøfte principper og retningslinjer for, hvordan man i selskaberne vil forebygge, identificere og afhjælpe problemer med trivsel og psykisk arbejdsmiljø. Resultatet af drøftelsen kan for eksempel formuleres i en politik. Processen kan tage tid, da både ledelse og medarbejdere gerne skal føle ejerskab til politikken og den skal implementeres i hele organisationen. Er man nået frem til en politik, er det hensigtsmæssigt, at den jævnlige sættes på dagsordenen og tages op til revision: Holder den? Hvad er de positive og negative erfaringer med politikken?

3.2 FOREBYGGELSE

SU skal tage den overordnede drøftelse af, hvad man i selskabet forstår ved trivsel og psykisk arbejdsmiljø. En ekstern oplægsholder eller bøger/hæfter/hjemmesider (se litteraturlisten) kan være med til at fremme den fælles forståelse og medvirke til, at der bliver sat ord på, hvordan trivsel og psykisk arbejdsmiljø i selskabet opfattes af SU's medlemmer. SU kan også engagere ledelse og medarbejdere i processen og få dem til at bidrage med input til, hvad en politik skal omhandle. Der kan tages afsæt i, hvilke forhold i arbejdsmiljøet, der opfattes som fremmende, henholdsvis hæmmende for trivslen i selskabet.

3.3 IDENTIFIKATION AF PROBLEMER

Problemer kan identificeres på forskellig måde. En arbejdspladsvurdering (APV) skal omhandle og afdække, om der er problemer i indeklimaet, i de ergonomisk/fysiske forhold og i det psykiske arbejdsmiljø. APVen skal også afdække, om der er forhold i arbejdsmiljøet, som medfører sygefravær.

Der er udviklet redskaber i form af tjeklister til at afdække forholdene. En APV skal gennemføres hvert tredje år og i forbindelse med større omlægninger.

Trivselsundersøgelser gennemføres med jævne mellemrum, hvert eller hvert andet år, i de fleste selskaber. Resultatet af en sådan undersøgelse er med til at give et billede af, hvordan det står til med trivslen og det psykiske arbejdsmiljø. Det daglige samarbejde mellem ledelse og medarbejdere i de enkelte teams, grupper og afdelinger, på personalemøder, samt ledelsens samarbejde med tillidsrepræsentanter og personaleforening, er relationer, som er vigtige i pejlingen af, hvordan det står til med trivslen og det psykiske arbejdsmiljø. Fremgår det af en APV, en trivselsundersøgelse eller i det daglige samarbejde, at der f.eks. er problemer med en for stor arbejdsmængde, mistillid mellem leder og medarbejdere, indbyrdes mellem medarbejderne eller at sygefraværet er højere i nogle afdelinger end i andre, så følger det af APV-reglerne, at der på en eller anden måde skal tages hånd om problemerne. Se desuden afsnit 7 om kortlægningsredskaber.

3.4 AFHJÆLPNING AF PROBLEMER

Flere aktører har opgaver i forbindelse med afhjælpning af problemerne. Ledelsen har det overordnede ansvar. SU skal drøfte, hvordan man sikrer, at problemerne bliver løst generelt i selskabet og lokalt i de enkelte afdelinger, grupper og teams.

Under alle omstændigheder er det vigtigt, at medarbejderne via SU referater, personaleblad, info fra ledelsen m.v. får tilbagemelding på, hvordan der bliver taget hånd om de undersøgelser, der gennemføres i selskaberne. Hvem sikrer, at der gøres noget ved problemerne og hvad vil man gøre?

"Vision - Indsats- Succes" i Købstædernes Forsikring

Under overskriften "Vision – Indsats – Succes" (VIS) startede Købstædernes Forsikring i begyndelsen af 2007 et projekt. Projektets formål var, at alle skulle tage del i udvikling/afvikling af de enkelte afdelingers arbejdsopgaver og udfordringer. Alles deltagelse skulle give ejerskab til beslutningerne.

I projektet arbejdede man med følgende vision:

"Vi vil behandle kunderne, så de vil anbefale os til andre".

Opgaven bestod i at prioritere to handlinger inden for fire indsatsområder: Kunder, produkter/ydelser, økonomi og medarbejdere.

Med VIS-projektet ville man skabe positive og vedvarende forandringer i kommunikationen og i den måde, medarbejdernes ressourcer og viden blev brugt på.

Det blev udtrykt i følgende grundsætninger:

- Vi vil gerne være en virksomhed, der tager hånd om medarbejdernes udvikling i erkendelse af, at den er afgørende for virksomhedens overlevelse.
- Vi vil gerne gøre synligt, hvad hver enkelt medarbejders indsats betyder i forhold til vores kerneydelse, så alle føler sig værdifulde i arbejdet med at skabe vækst og lønsomhed i virksomheden.
- Vi vil gerne have en bedre kommunikation mellem afdelingerne, for når vi forstår hinandens arbejdsområder bedre, bliver vi også bedre til at hjælpe hinanden.
- Vi vil gerne blive bedre til at dele viden og erfaringer og til at bruge hinandens ressourcer på tværs. Vi tror, at vi derigennem kan blive bedre til at se nye sammenhænge og gøre plads til nye initiativer. Det kan vi gøre ved at skabe rum til videndeling og erfaringsudveksling i den daglige praksis.

Som en udløber af Aftale om trivsel og psykisk arbejdsmiljø mellem FA og DFL kom trivsel med som et nyt indsatsområde. Med hjælp fra en ekstern coach kom en arbejdsgruppe frem til, at elementer som jobindhold, medindflydelse og udviklingsmuligheder var afgørende for trivsel i hverdagen. Desuden pegede arbejdsgruppen på, at "vi er hinandens psykiske arbejdsmiljø", og at trivsel derfor også er den enkeltes ansvar i forhold til, hvordan man behandler hinanden.

Med afsæt i egen hverdag gik afdelingerne i foråret 2008 i gang med at definere nye indsatser i VIS-projektet indenfor trivselsområdet.

I én afdeling vil fokus blive rettet mod sociale arrangementer med formålet at lære hinanden bedre at kende, at stoppe "øv" over småting i hverdagen, samt at bestræbe sig på at blive bedre til at vise og dele glæde over egne og andres succesoplevelser.

En anden afdeling er primært optaget af, at de fysiske rammer og de tekniske faciliteter skal være perfekte, samt at få aftalt forretningsgange og samspil medarbejdergrupperne imellem, der kan fungere og overholdes.

Trivsel som VIS-projekt er stadig nyt, men starten lover godt for fremtiden.

4. Trivselspolitik?

4.1 UDFORMNING AF EN ELLER FLERE POLITIKKER

Det er normalt frivilligt for en virksomhed, om den vil fastsætte en eller flere politikker for medarbejderne. I få tilfælde kræver lovgivningen en politik. F.eks. skal virksomheder, der ønsker et arbejdsmiljøcertifikat, have en arbejdsmiljøpolitik som ramme for virksomhedens arbejdsmiljøarbejde. Derudover skal alle virksomheder efter loven om røgfrie miljøer have en skriftlig rygepolitik.

Hverken lovgivningen eller aftalerne mellem FA og DFL kræver, at selskaberne skal have en særlig trivselspolitik, stresspolitik, sundhedspolitik eller lignende. Nogle selskaber har valgt det efter drøftelse i SU, fordi en politik kan være en hensigtsmæssig ramme for indsatsen og fordi den kan afklare forventninger. En trivselspolitik kan supplere eller kombineres med selskabets personalepolitik, sygefraværspolitik eller andre interne politikker.

Løsningen kan også være, at man i selskabet fravælger at udforme en særlig politik. Det kan have den fordel at give mere fleksibilitet at tage initiativer ud fra, hvad ledelse og medarbejdere aktuelt mener, at der er behov for.

En tidlig indsats er vigtig overfor medarbejdere, der rammes af problemer i det psykiske arbejdsmiljø. Derfor er det også vigtigt at være opmærksom på eventuelle faresignaler. Det bør være afklaret, hvem der skal være opmærksom på disse forhold, og hvem der skal gribe ind for at få dem løst.



5. Synliggørelse af indsatsen

5.1 INTRANET/PERSONALEHÅNDBOG/ PERSONALEBLADE

Når SU har udformet en politik eller retningslinjer, er det vigtigt, at de bliver kommunikeret til ledelsen på samtlige niveauer og til alle medarbejderne. I en lille organisation kan det være lettere at gøre alle bekendt med, hvad der er foregået og vedtaget. I en større organisation skal flere have kendskab til, hvad der foregår og hvad der skal efterleves. For at forhold omkring trivsel og psykisk arbejdsmiljø skal være et naturligt element i selskabet, er det hensigtsmæssigt at bruge de kommunikationsformer, som anvendes i andre sammenhænge, når medarbejderne skal informeres om eksempelvis nye forsikringsprodukter, strategier eller lignende.

I mange selskaber er det intranettet, der bruges til disse informationer. På intranettet kan personalehåndbogen med diverse politikker også være lagt ind. Et personaleblad kan være elektronisk og/eller i trykt form. Mange foretrækker den trykte form, så bladet kan tages med og læses på vej til eller fra arbejde. Lad informationsniveau og –måde være et emne for SU. Målet er, at alle skal have ejerskab til beslutningerne.

5.2 UDDANNELSE AF LEDERE

I en lederuddannelse indgår emner, som har med trivsel og psykisk arbejdsmiljø at gøre. Indfaldsvinklen og baggrunden for at beskæftige sig med trivsel og psykisk arbejdsmiljø kan være en anden. SU kan drøfte, om selskabets lederuddannelse er tilstrækkelig til, at lederne kan tackle problemer om trivsel og psykisk arbejdsmiljø. Lederne skal kunne tage hånd om problemstillinger i forhold til den enkelte og også problemstillinger på team-, gruppe- og afdelingsni-

veau. Det kan være, at lederuddannelsen skal suppleres med værktøjer til at tackle problemer med trivsel og psykisk arbejdsmiljø. SU's medlemmer bør også drøfte og vurdere, om de selv har den fornødne viden og om "gamle" ledere har behov for supplerende uddannelse for at sikre, at alle har den fornødne kompetence. Det kan i nogle sammenhænge være relevant at inddrage ekstern ekspertise.

5.3 UDDANNELSE AF TILLIDSREPRÆSENTANTER

I DFL's uddannelse af tillidsrepræsentanter indgår emner, som har med trivsel og psykisk arbejdsmiljø at gøre. Aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø er også på agendaen. På temadage, seminarer m.m. er emnet på dagsordenen. Imidlertid kan der være behov for, at tillidsrepræsentanter får en mere indgående uddannelse i at kunne bistå den enkelte – medlem eller ikke medlem – i problematiske situationer. SU skal vurdere, om selskabets tillidsrepræsentanter har den fornødne viden og indsigt, eller om de skal have mere viden og træning for at kunne arbejde med problemerne.

6. Strategi for afhjælpning

6.1 SELSKABSLEVELAU

På det overordnede plan i et selskab tages dagligt beslutninger, som i større eller mindre grad har betydning for medarbejderne og den daglige drift af selskabet. Beslutningerne kan medføre, at der er opgaver, som ikke længere skal udføres. Beslutningerne kan også medføre, at der skabes nye opgaver i selskabet. Konsekvenserne heraf vurderes, for at der ikke skabes problemer, som kunne være undgået. Der må i beslutningerne tages højde for og vurderes, om de fornødne ressourcer er til rådighed, herunder medarbejdere og kompetencer.

6.2 AFDELINGSLEVELAU

På afdelingsniveau tages der også dagligt beslutninger af betydning for afdelingens funktion og liv. For at undgå, at der opstår problemer i forhold til trivsel og psykisk arbejdsmiljø, skal vurderingen af arbejdsopgaver og projekter i forhold til de tilstedeværende ressourcer være realistisk. Det sker, at en afdelingsleder, ofte bakket op af medarbejderne, giver tilbagemeldinger til den overordnede ledelse om, at nye arbejdsopgaver og projekter kan klares og gennemføres uden tilførsel af ressourcer. I nogle tilfælde går det godt, i andre mindre godt. En realistisk vurdering i et samarbejde mellem ledelse og medarbejdere er derfor af stor betydning for at bevare og udvikle en god trivsel og et godt psykisk arbejdsmiljø i en afdeling.

Psykisk arbejdsmiljø sat i fokus i Alm. Brand

I Alm. Brand har aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø medført, at ledere på alle niveauer i organisationen har gennemgået en uddannelse, hvor der er sat fokus på, hvordan problemer i det psykiske arbejdsmiljø kan håndteres i dagligdagen. Et af kurssets formål er at give lederen en forståelse for, hvad stress er og hvilken betydning stress har for den enkelte og for det fælles. Et andet formål er at indgå aftaler for helt konkrete initiativer til forbedring af det psykiske arbejdsmiljø og reducere af stress for nogle af disse stresskilders vedkommende.

Kurserne omhandler følgende emner:

Hvad er stress?

Hvilken effekt har stress på kroppen og hvorfor?

Kilder til stress – hvordan identificerer vi dem præcist?

Symptomer – hvordan kender vi dem, hvilke har vi?

De forskellige angrebsvinkler på stress:

Hvilke kan vi bruge?

Mental stresshåndtering: Hvad gør vi med hjernen?

Fysisk stresshåndtering: Hvad kan vi gøre med kroppen?

Hvad er det, der stresser mig som leder?

Hvad er grundvilkårene, som ikke kan ændres og hvilke vilkår kan ændres?

Hvordan kan vi støtte hinanden i hverdagen?

Hvordan griber vi ind, når en medarbejder eller kollega er stresset?

Hvis er ansvaret?

Hvordan opstiller vi fælles holdninger til, hvordan det gribes an i fremtiden?

Efterfølgende har tillidsrepræsentanterne i Alm. Brand gennemgået den samme uddannelse.

7. Kortlægningsredskaber

7.1 INDSAMLING AF VIDEN

En indsats for at forbedre trivsel og psykisk arbejdsmiljø kan tilrettelægges på forskellige måder. Den skal naturligt bygge på en viden om medarbejdernes aktuelle psykiske arbejdsmiljø og trivselsniveau. Den indsamlede viden kan vise, hvor der eventuelt er brug for en indsats for at løse konkrete problemer eller hvor der er brug for en forebyggende indsats.

Viden kan opnås på forskellige måder. Det kan eksempelvis ske gennem det uformelle samarbejde mellem leder og medarbejder i dagligdagen, MUS-samtalen mellem leder og medarbejder, afdelingsmøder mellem leder og medarbejdere eller ved undersøgelser i hele selskabet. Selskabet afgør selv, hvordan den nødvendige viden skal indsamles.

7.2 APV

Arbejdsmiljøloven kræver, at virksomhederne skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV), som skal revideres hvert tredje år. APV'en skal laves i samarbejde mellem virksomhedens ledelse og ansatte. Det sker normalt i sikkerhedsorganisationen. APV'en er virksomhedens eget redskab til at kortlægge, prioritere og løse arbejdsmiljøproblemer, herunder i det psykiske arbejdsmiljø. Det vil normalt være muligt at basere en indsats for at forbedre psykisk arbejdsmiljø og trivsel på den kortlægning, som i forvejen er sket i virksomhedens APV.

Arbejdstilsynet har udarbejdet en branchetjekliste til kontorvirksomheder. Den findes på:

<http://www.arbejdstilsynet.dk/graphics/at/pdf/checklister-apv/kontor-apv.pdf>

Har en virksomhed brug for en mere grundig afdækning af problemer i det psykiske arbejdsmiljø, kan den bruge en

supplerende tjekliste, som findes på:

<http://www.arbejdstilsynet.dk/graphics/at/05-Information/03-APV-checklister/Psykisk-APV.pdf>

Listen kan bruges til at finde ud af, om der er problemer i det psykiske arbejdsmiljø. Der kan f. eks. ses på, om der stilles for store eller for små krav til medarbejderne, om medarbejderne har tilstrækkelig indflydelse på eget arbejde, om medarbejderne får støtte fra kolleger og ledelse, og om medarbejderne udsættes for mobning, seksuel chikane, vold eller trusler om vold på arbejdspladsen.

Arbejdstilsynet har i en vejviser peget på, hvilke problemer der er typiske indenfor kontorområdet. Vejledningen findes på: <http://www.at.dk/graphics/at/05-Information/02-Arbejdsmiljoejvisere/2008/17-Kontor.pdf>

Heraf fremgår, at de typiske problemer i kontorvirksomheder findes indenfor ergonomisk arbejdsmiljø, psykisk arbejdsmiljø, indeklima, støj og risiko for ulykker.

Metodefrihed

Det enkelte selskab afgør, hvilken metode APV'en skal gennemføres efter, herunder hvordan det psykiske arbejdsmiljø skal kortlægges. Her vil en række faktorer være afgørende. Det gælder f.eks. selskabets størrelse samt i hvilket omfang, der er brug for at forebygge og løse problemer.

Valgfriheden gør det muligt at finde en metode, der passer til selskabets organisation, kultur og traditioner for samarbejde. Virksomheden kan eksempelvis hente ideer til metoder fra branchearbejdsmiljøråd (BAR) eller Arbejdstilsynet.

Omfanget af en APV vil variere, alt efter hvilken metode selskabet vælger. Et spørgeskema eller interview med de ansatte kan være velegnet for et selskab, mens et andet selskab med fordel kan vælge at lade sikkerhedsgrupperne

i de enkelte afdelinger kortlægge arbejdsmiljøforholdene. Den metode, som selskabet vælger, skal dog være egnet til at identificere de væsentligste arbejdsmiljøproblemer.

7.3 NFA'S SPØRGESKEMA

En mere omfattende mulighed for at kortlægge psykisk arbejdsmiljø og trivsel er det spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø, som er udviklet af Nationalt Center for Arbejdsmiljø (NFA). Skemaet findes på: www.arbejdsmiljoforskning.dk.

Skemaet findes i en kort udgave til virksomheder med 40 spørgsmål fordelt på 23 dimensioner, og i en mellemlang udgave med 87 spørgsmål fordelt på 28 dimensioner til "arbejdsmiljøprofessionelle".

Begge skemaer giver virksomheder mulighed for at sammenligne sig selv med andre virksomheder, som bruger samme redskab (benchmarking). Samtidig kan virksomheden naturligvis følge udviklingen i egne medarbejders trivsel og psykiske arbejdsmiljø over tid. Herudover giver skemaerne virksomheden de oplysninger, som er nødvendige for at opfylde lovkravet om at have kortlagt det psykiske arbejdsmiljø i forbindelse med APV.

Ud over at arbejde med de seks guldorn, som ses på den følgende side, er det væsentligt, at man også forholder sig til "De tre diamanter": Tillid, retfærdighed og samarbejdsevne.

Den seneste forskning fra NFA viser:

- at medarbejderne præsterer mere, når de oplever retfærdighed, eksempelvis i form af at tingene foregår på en ordentlig måde, og at de involverede bliver behandlet med respekt

- at retfærdighed fremmer tillid og tillid har betydning for tilfredshed og engagement, og det formodes samlet set at have indflydelse på produktiviteten
- at retfærdighed og tillid har betydning for helbredet.

Jo bedre samspillet mellem tillid, retfærdighed og samarbejdsevne i virksomheden eller afdelingen er, jo lavere er stressniveauet hos de ansatte.

7.4 TRIVSELS- OG MEDARBEJDER TILFREDSHEDSUNDERSØGELSER

Endelig tilbyder private virksomheder redskaber til at kortlægge virksomhedens psykiske arbejdsmiljø og trivsel. De måler typisk også på andre parametre end trivsel f.eks. motivation, tilfredshed og arbejdsglæde.

7.5 FRA VIDEN TIL HANDLING

Undersøgelser skaber forventning om handling. Jo mere omfattende en kortlægning selskabet foretager, jo større kan forventningen om reelle indsatser blive. Kortlægningen kan imidlertid også vise, at der kun er få, små eller ingen væsentlige problemer. I så fald vil det være en fordel at kommunikere resultatet til medarbejderne hurtigt.

Viser kortlægningen problemer i selskabets psykiske arbejdsmiljø, kan en udfordring være at fortolke resultaterne, herunder at vurdere, hvilken indsats, der er brug for. Det vil være nyttigt, at ledelse og medarbejderrepræsentanter drøfter fortolkningen af resultaterne, så man så vidt muligt har en fælles vurdering af, hvilke indsatser, der måtte være behov for.

DE SEKS GULDKORN

Indflydelse

Den enkelte har indflydelse på sit eget arbejde og på de betingelser, det foregår under. Det kan være arbejdstiden, hvem man arbejder sammen med, valg af redskaber eller procedurer, arbejdets tilrettelæggelse, arbejdsstedets indretning osv.

Mening i arbejdet

Man kan se, hvordan det, man selv laver, har sammenhæng med det samlede produkt. Det er også sådan, at arbejdet har en mening ud over selve det at tjene penge. Her kommer værdier og mål også ind i billedet.

Forudsigelighed

Forudsigelighed handler om at få de relevante informationer på det rigtige tidspunkt. Det vigtige her er at undgå uvished og ængstelse. Det er altså ikke meningen, at man skal kunne forudsige detaljerne i dagligdagen. Forudsigelighed handler om de store linjer.

Social støtte

Støtte kan være både praktisk og psykologisk. Det vigtige er, at den kommer på det rigtige tidspunkt, hvor man har behov for det. Støtten kan komme fra såvel kolleger som ledere.

Belønning

Det er vigtigt, at belønningen står mål med indsatsen. Ellers vil det opfattes som uretfærdigt. Belønningen kan være løn, anseelse og påskønnelse eller muligheder for udvikling og karriere i forbindelse med jobbet. Alle tre former for belønning har betydning for de ansatte.

Krav

Kravene i arbejdet er både kvantitative og kvalitative. De kvantitative krav skal være passende. Det betyder, at man hverken skal have for meget at lave eller for lidt. Også de kvalitative krav skal passe til personen. Endelig skal kravene være klare. Man skal altså vide, hvornår arbejdet er udført godt nok.

8. 13 gode råd

13 gode råd

Arbejds miljøforskere har efter gennemførelsen af den særlige VIPS-undersøgelse i 2008 formuleret 13 gode råd til virksomhedernes arbejde med psykisk arbejdsmiljø.

1. De langsomme forandringer er de hurtigste

Psykisk arbejdsmiljø klares ikke med snuptagsløsninger, men gennem vedvarende opmærksomhed.

2. Det gode psykiske arbejdsmiljø skal genopfindes

Nye udfordringer og betingelser kræver nye initiativer, handlinger og dialog.

3. Mistillid til andres motiver lammer processen

Ledelse og medarbejdere skal vise hinanden tillid og anerkende hinandens roller.

4. Skab en professionel uenighedskultur

Lyt til brokkehoveder og tvivlere – der er som regel en kerne af sandhed i det, de siger.

5. Nej til kærlighed – ja til anerkendelse og respekt

Det er fællesskab om at udføre arbejdet, der skaber trivsel – ikke følelsesmæssig omklamring. Det er fagligheden, som skal anerkendes på arbejdet. Personligheden skal respekteres.

6. Lederen som sekretær for medarbejderne

Meningsfulde arbejdsopgaver fordrer, at ledelsen fjerner forhindringer og sikrer ressourcer og indflydelse.

7. Hvis vi bare kunne få lov til at passe vores arbejde

Det er vigtigt, at processen med udvikling af trivsel og håndtering af stress kommer til at hænge sammen med det daglige arbejde. Ellers er der risiko for, at det bliver betragtet som en aktivitet, som ikke er vigtig og derfor let dør ud.

8. Inddragelse og dialog er godt, men ikke nok

Møder og samtaler er nødvendige, men de skal føre til konkrete og synlige resultater.

9. Spørgeskemaer sætter dagsordenen

– men løser ikke problemerne. En kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø skaber legitimitet og opmærksomhed, men skal omsættes til handling.

10. Se manglerne i øjnene og dyrk mulighederne

Psykisk arbejdsmiljø handler både om at fjerne belastninger og om at skabe udvikling og mening i arbejdet.

11. Hold skruen i vandet, når bølgerne går højt

Når store forandringer skyller ind over organisationen, kræver det noget særligt at sikre en indsats for et bedre psykisk arbejdsmiljø.

12. Ingenting kommer af ingenting

Det kræver tid, penge og energi at skabe og opretholde et godt psykisk arbejdsmiljø. Tænk på det som en nødvendig investering.

13. Meningen med arbejdet skabes i fællesskabet

Fællesskabet om arbejdet er en stor del af meningen med at gå på arbejde. At miste meningen og fællesskabet er ødelæggende for et godt psykisk arbejdsmiljø.

9. Organisationernes rolle

FA og DFL har på forskellige måder understøttet lokale indsatser for bedre psykisk arbejdsmiljø og mere trivsel. Eksempelvis udgav FA, DFL og Finansforbundet i 2005 en fælles vejledning om APV i den finansielle sektor. I 2006 udgav organisationerne en fælles vejledning om indsats mod sygefravær, herunder sygefravær betinget af stress eller andre problemer i det psykiske arbejdsmiljø. I 2007 udgav organisationerne den fælles vejledning: "Stress – hvad kan der gøres?" Vejledningerne findes på hjemmesiderne www.fanet.dk og www.dfl.dk

I 2007 holdt FA og DFL en fælles konference, hvor flere selskaber orienterede om egne initiativer for at forbedre trivsel og psykisk arbejdsmiljø og erfaringerne hermed. I 2008 udsendes gennem BAR FOKA et nyt materiale "Kort om stress". Det kan ses på: www.arbejdsmiljoweb.dk

Behandling og løsning af konkrete sager

Forebyggelse og løsning af problemer i en medarbejders psykiske arbejdsmiljø er først og fremmest en opgave, som påhviler selskabet. Af pkt. 5 i aftalen om trivsel og psykisk arbejdsmiljø fremgår, at man som udgangspunkt skal forsøge at løse eventuelle problemer mellem medarbejderen og den nærmeste leder. Tillidsrepræsentanten kan eventuelt inddrages. Lykkes det ikke at nå en løsning, kan problemet overgå til drøftelse mellem personaleforeningen og selskabets ledelse.

Kan de heller ikke finde en løsning, kan personaleforeningen overgive sagen til DFL, der herefter kan anmode FA om et organisationsmøde, hvor parterne vil forsøge at finde en løsning.

Kan der ikke mellem FA og DFL opnås en løsning, kan hver

af organisationerne indbringe sagen for faglig voldgiftsret i overensstemmelse med aftalen om regler for behandling af faglig strid.

Rådgivning

Et SU kan bede Samarbejdsrådet (nedsat af bl.a. FA og DFL) om rådgivning med henblik på at løse eller forebygge problemer på det psykosociale område.

SU's medlemmer behøver ikke at være enige om anmodningen.

Samarbejdsrådet skal herefter behandle sagen så hurtigt som muligt. FA og DFL udpeger hver især sekretariatsmedarbejdere, der har de fornødne forudsætninger for at behandle sagen og rådgive selskab og medarbejdere. Når FA og DFL skal rådgive de lokale parter, vil det så vidt muligt ske således, at A- og B-siden rådgives samlet af organisationsrepræsentanterne.

FA og DFL kan også tilbyde SU'erne i de enkelte selskaber oplæg og drøftelse af aftalens betydning.

10. Flere oplysninger

www.arbejdsmiljoweb.dk

www.bar-foka.dk

<http://barkontor.net.dynamicweb.dk>

www.arbejdsmiljoforskning.dk

<http://vips-projekt.dk/>

<http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Aktuelt/Temaer/stress-tema.aspx>

<http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Trivsel.aspx>

<http://www.godarbejdslyst.dk/>

www.fanet.dk

www.dfl.dk

www.sundarbejdsplads.dk