



Hvorledes håndteres psykosociale spørgsmål, og hvorledes reduceres arbejdsbetinget stress

Sammendrag af en rapport fra Arbejdsmiljøagenturet

Indledning:

Mere end hver fjerde arbejdstager i Den Europæiske Union rammes af arbejdsbetinget stress. Arbejdsbetinget stress og psykosociale spørgsmål er temaet for den europæiske arbejdsmiljøuge i 2002. For at støtte dette initiativ er der blevet udarbejdet en rapport, der dækker en række programmer, praksis og erfaringer på tværs af medlemsstaterne med henblik på at håndtere psykosociale spørgsmål og forebygge arbejdsbetinget stress. Dette faktablad giver et sammendrag af rapporten og henvender sig til dem, der har en interesse i at udvikle strategier til at tackle arbejdsbetinget stress på nationalt, regionalt eller lokalt plan. Sidst i faktabladet er der oplysninger om, hvordan rapporten og andre produkter vedrørende arbejdsbetinget stress kan fås.



Rapportens sigte:

- At øge bevidstheden om information vedrørende psykosociale spørgsmål
- At fremme en forebyggelseskultur i forhold til psykosociale risici, herunder stress, vold og mobning
- At bidrage til en reduktion i antallet af arbejdstagere, der udsættes for disse risikofaktorer
- At lette udvikling og spredning af god praksis; og
- At stimulere aktiviteter på såvel europæisk som medlemsstatsniveau.

Lovgivning og nationale bestemmelser:

EU-rammedirektivet (89/391/EØF) om forbedring af arbejdstagernes sikkerhed og sundhed under arbejdet er referencelovgivningen for EU-medlemsstaterne. Det henviser både eksplicit og implicit til psykosociale spørgsmål. I nogle enkelte lande rækker bestemmelserne længere end rammedirektivet, idet de fastlægger de tiltag, arbejdsgiverne bør foretage vedrørende psykosociale risici. Eksempler på nylige initiativer er beskrevet i rapporten, herunder **en ny arbejdsmiljølov i Finland**, der indeholder henvisninger til psykosociale arbejdskrav, vold og chikane. Der er blevet undersøgt nogle alternativer til gennemførelseslovgivning, såsom et

nederlandsk projekt om sektoraftaler: **Aftale om Arbejdsmiljø**. Besvarelserne fra arbejdsmarkedets parter og de offentlige myndigheder, herunder arbejdstilsyn, opsummeres. Der beskrives eksempler på, hvordan psykosociale spørgsmål gribes an i forbindelse med tilsynene.

Forbedring af det psykosociale arbejdsmiljø:

Case studies:

- Arbejd positivt – en stressmanagementstrategi for SMV'er (Irland og Skotland)
- Tackling af arbejdsbetinget stress: risikostyringsstrategi (Det Forenede Kongerige)
- Helbredskredse: en deltagelsesbaseret strategi til at forbedre helbredsrelaterede arbejdsforhold (Tyskland)
- Naoussa Maskinspinderi A/S: arbejdsmiljøbeskyttelsesprogram (Grækenland)
- Projekt Invervention i Fravær og Trivsel (PIFT) (Danmark)

Rapporten giver eksempler på redskaber med henblik på at forbedre det psykosociale arbejdsmiljø. Blandt disse redskaber er **Arbejd Positivt**, en femtrinsproces til styring af stress på arbejdspladsen. Dette redskab hjælper SMV'er til at identificere risiciene ved arbejdsbetinget stress og til at træffe passende foranstaltninger. Ordningen **Risikovurdering – Risikoreducing** er et andet redskab, der er blevet afprøvet med gode resultater i mange organisationer. Formålet er at bedømme risici og gennemføre foranstaltninger til at reducere stressniveauet blandt arbejdstagerne. **Helbredskredse** er ansattes diskussionsgrupper, der nedsættes på arbejdspladsen, med henblik på at identificere større helbredsrelaterede problemer på arbejdet og at finde løsninger herpå. De har fundet anvendelse og er blevet bedømt som en metode til at udvikle forbedringer i arbejdsmiljøet siden 1980'erne.

Naoussa Maskinspinderi A/S er et eksempel på anvendelse af et helbredsbeskyttelsesprogram på arbejdspladsen. Firmaet har været en pioner på dette område i Grækenland siden 1986. **Projekt Invervention i Fravær og Trivsel** (PIFT) er en femårig undersøgelse af interventioner vedrørende det psykosociale arbejdsmiljø. Forbedringer i det psykiske arbejdsmiljø har resulteret i et betragteligt fald i fraværet.

Stressreduktion:

Case studies:

- Vejledning fra den britiske sundheds- og sikkerhedsmyndighed (Health and Safety Executive): 1. del – arbejdsbetinget stress (Det Forenede Kongerige)
- StRes Moderation (Stressdæmpning): en stressmanagementmetode (Østrig)
- Stressforebyggelse og -kontrol; klinisk program (Portugal)
- Stressmanagementpolitik i det føderale belgiske politi
- Vejadgang og buschaufførers arbejdsmiljø (Sverige)
- Take Care (Pas på): et teambaseret udbredthedsinterventionsprogram for onkologplejepersonale (Nederlandene)

Redskaber og retningslinjer mere specifikt rettet mod stressreduktion er præsenteret i rapporten **Guidance on work-**



related stress (Vejledning vedrørende arbejdsbetinget stress) og **Stress Moderator**-værktøjet, der begge støtter arbejdsgivere og arbejdstagere i at identificere, analysere og tackle psykosociale risici i virksomheden. Det **kliniske stressforebyggelses- og kontrolprogram** er skræddersyet til enkeltpersoner; hovedformålet er at genetablere deltagernes velvære og lære dem færdigheder til at klare sig.

Politibetjente, chauffører og ansatte i sundhedssektoren er alle grupper, der har en høj risiko for at blive udsat for psykosociale faktorer, der kan give anledning til stress. For at hjælpe politibetjente har det belgiske føderale politi indført en **stressmanagementpolitik** og etableret et "stress-team", der står for gennemførelsen. Dette tværfaglige team's handleområde er posttraumatisk stressmanagement, forebyggelse af stress samt oplysning og uddannelse. **Vejdgang og buschaufførers arbejdsmiljø** beskriver et interventionsprogram, der blev gennemført på en buslinje i det centrale Stockholm. Det var rettet mod det organisatoriske plan, og evalueringsundersøgelser viste et fald i symptomerne på stress hos chaufførerne. Endelig forsøger **Take Care**-projektet at forebygge udbændthed (en form for kronisk arbejdsstress) hos onkologplejepersonale ved hjælp af en teambaseret stressmanagementstrategi, herunder etablering af personalestøttegrupper.

Forebyggelse af vold:

Case studies:

- Vejledning fra den britiske sundheds- og sikkerhedsmyndighed (Health and Safety Executive): 2. del – vold på arbejdspladsen (Det Forenede Kongerige)
- La Poste: stressmanagement vedrørende situationer med aggressivitet (Frankrig)
- Forebyggelse af fysisk vold på arbejdspladsen inden for detailhandelen – KAURIS-metoden (Finland)

Vejledning om vold på arbejdspladsen udgør en del af en strategi til at tackle vold på arbejdspladsen. Casestudies er inkluderet, der viser, hvordan visse virksomheder har brugt et antal omkostningseffektive måder til at reducere risiciene for personalet. **Forebyggelse af fysisk vold på arbejdspladsen, KAURIS**, er en metode til at hjælpe virksomheder med at bedømme og styre vold på arbejdspladsen. Den er rettet mod detailhandelen, hvor risikoen for voldelige episoder er høj. **La Poste** er et nationalt projekt rettet mod styring af stress i forbindelse med aggressive situationer på postkontorer. Formålet er at uddanne individuelle ansatte til at praktisere specifikke adfærdsmæssige og psykologiske færdigheder med henblik på at styre stress.

Forebyggelse af chikane:

Case studies:

- Værdighed på arbejdspladsen – chikane på arbejdspladsen som udfordring (Irland)
- Torinos offentlige transportsystem: en aftale om forebyggelse af sexchikane, mobning og diskrimination (Italien)

Der blev etableret en taskforce i Irland med henblik på at efterforske problemet med mobning og udvikle henstillinger til at tackle det. Rapporten **Værdighed på arbejdspladsen – chikane på arbejdspladsen som udfordring** giver en række henstillinger til, hvordan udfordringerne kan imødekommes af en koordineret respons fra statslige agenturer. I det andet casestudy har **Torinos offentlige transportsystem** i Italien stået over for et stigende antal

kvinder i arbejdsstyrken samt ikke-italienske arbejdere. Eftersom dette kan give anledning til chikane og diskrimination, blev der underskrevet en aftale mellem fagforeningerne med henblik på at forebygge sexchikane, mobning og diskrimination. En særlig kommission blev nedsat for at tage sig af eventuelle problemer.

Successfaktorer for god praksis i stressforebyggelse:

Syv faktorer præsenteres i rapporten som vigtige punkter, der skal fokuseres på i forbindelse med vellykket stressforebyggelse på arbejdspladsen:

1. Passende kortlægning

Der bør ved hjælp af kortlægning etableres et sammenligningsniveau (baseline). Kortlægninger af det psykiske arbejdsmiljø kan udgøre en del af denne proces, men undersøgelserne bør ikke foretages, med mindre der er en klar intention om at træffe passende foranstaltninger på basis af resultaterne.

2. Grundig planlægning og en trinvis fremgangsmåde

Der bør fastsættes klare mål, og målgrupper bør identificeres, ligesom der bør identificeres opgaver og ansvarsområder og tildeles ressourcer.

3. Kombination af foranstaltninger rettet mod arbejdets organisering og medarbejderne

Kollektive og organisatoriske indgreb med henblik på at tackle risikofaktorerne ved kilden bør prioriteres højest. Foranstaltninger rettet mod medarbejderne kan supplere andre tiltag.

4. Kontekstspecifikke løsninger

De ansattes arbejds erfaringer er en yderst vigtig kilde til at identificere problemer og løsninger. Ekstern ekspertise kan nogle gange også blive nødvendig.

5. Erfarne fagfolk og indgreb baseret på evidens

Udelukkende kompetent ekstern ekspertise bør anvendes.

6. Social dialog, partnerskab og medarbejderinvolvering

Deltagelse og engagement fra ansatte, mellemledere og ledelsen er afgørende for ethvert trin i et indgreb.

7. Fortsat forebyggelse og støtte fra den øverste ledelse

Bæredygtige forbedringer er ikke mulige, med mindre ledelsen er villig til at foretage forandringer. Risikostyring bør blive ledetråden for, hvordan virksomheden fungerer.

Hvor fås rapporten:

Den samlede rapport findes på engelsk på agenturets websted: http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm, hvorfra den kan downloades gratis. Den trykte rapport "How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress" European Agency for Safety and Health at Work, 2002, ISBN 92-9191-009-0 kan bestilles hos Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer EUR-OP i Luxembourg (<http://eur-op.eu.int/>) eller hos Publikationskontorets forhandlere. Prisen i Luxembourg er 23,50 euro (ekskl. moms).

Yderligere oplysninger om arbejdsbetinget stress er tilgængelige på adressen <http://osha.eu.int/ew2002/>.