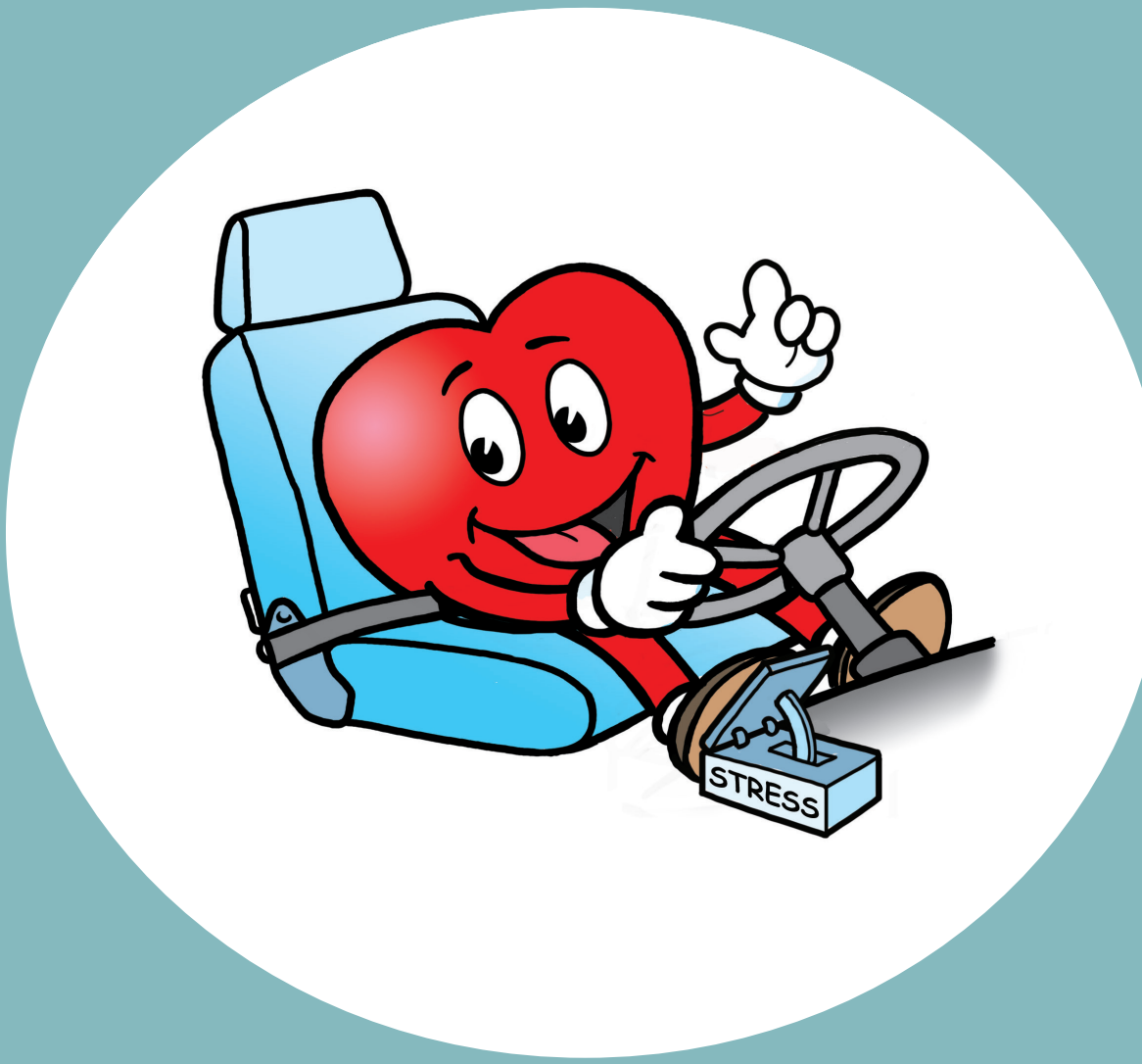
BFA Transport
Service – Turisme
Jord til Bord
Branchefælleskabet for Arbejdsmiljø

Værktøjskasse

Stress og forebyggelse



Indholdsfortegnelse

Forord	03
Hvorfor skal stress på arbejdspladsen forebygges?	04
Hvad kan skabe stress i brancherne transport og lager/engros?	06
Stor arbejdsmængde og tidspres	08
Uklare og/eller modstridende krav	09
Konflikter og krænkende handlinger	10
Forandringer/Kombinationseffekter	12
Fra stress til trivsel – hvem kan gøre hvad?	14
Pauser og restitution – tidsstyring	15
Krænkende handlinger og vold fra kunder	16
Overvågning	17
Social og faglig støtte	18
Arbejdsmiljøorganisationen	19
Den enkelte	20
Konkrete forslag til forebyggelse af stress	21
Dialog på møder	22
En integreret indsats	23
Her kan du få mere at vide	26

Denne værktøjskasse er udarbejdet af BFA Transport, som er en del af Branchefællesskabet for arbejdsmiljø for transport, service, turisme og jord til bord.

Der er 5 branchefællesskaber for arbejdsmiljø, BFA'er. Her kan alle finde information om arbejdsmiljø relevant for deres job. Opgaverne er fastlagt i arbejdsmiljøloven og finansieres af en afgift på den lovpligtige arbejdsskadeforsikring. Materialerne er udarbejdet i fællesskab af arbejdsmarkedets parter.

Layout: Setoff Marketing / Tryk: Mohrdieck Tryk / 3. udgave, 2025 /
Varenummer: 123087

Forord

Denne værktøjskasse er skrevet til ledere og ansatte, der arbejder inden for person- og godstransport samt lager og engros. Formålet med værktøjskassen er at give arbejdsmiljøorganisationen, ledere og medarbejdere konkret viden om, hvad der kan skabe stress i arbejdet, hvordan det kan forebygges samt hvem i virksomheden, der har hvilket ansvar i forbindelse med forebyggelse og håndtering af stress.

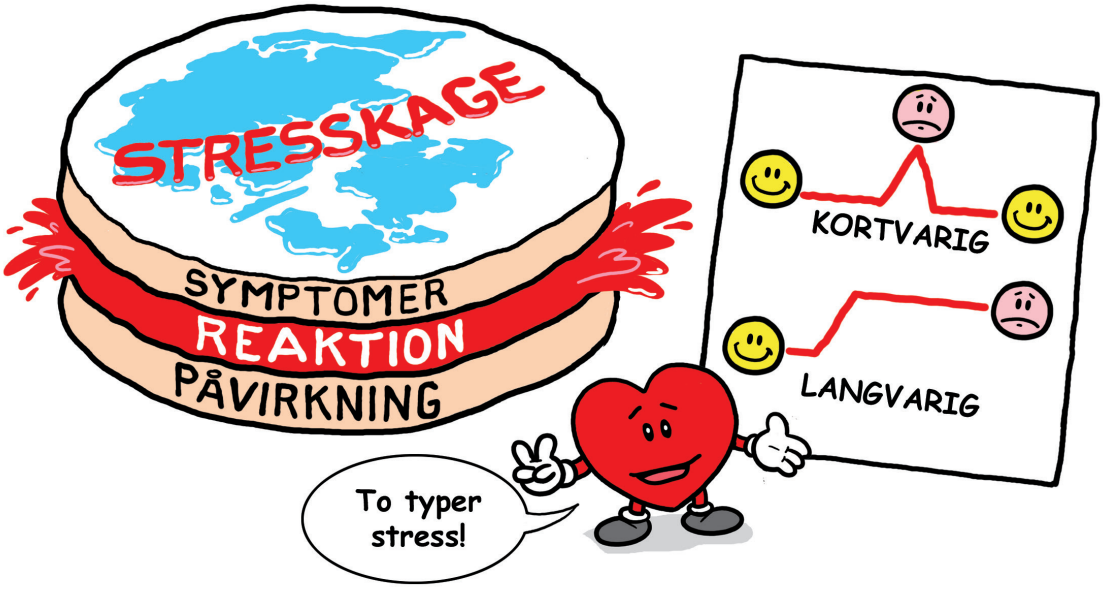
Arbejdsgiver og ledelse

Det er arbejdsgiveren, der har det overordnede ansvar for både arbejdsmiljø og produktion. Det er arbejdsgivers pligt at planlægge og tilrettelægge arbejdet, så der ikke opstår arbejdsrelateret stress. Hvis der alligevel opstår stress, er det arbejdsgiverens ansvar at håndtere og forebygge det.

Værktøjskassen lægger vægt på, at det er vigtigt at være opmærksom på stresssignaler på alle niveauer i virksomheden. Det gælder både den enkelte medarbejder, medarbejdergruppen, ledere og hele virksomheden. Væsentlige indikatorer på medarbejdernes trivsel kan være virksomhedens sygefravær og personaleomsætning sammenlignet med andre virksomheder i brancherne.

Værktøjskassen indeholder først et kapitel om, hvorfor I skal forebygge stress på arbejdspladsen. Dernæst et kapitel om, hvad der kan skabe stress i transport- og engrosbranchen. I kapitel tre beskrives de opgaver, som forskellige aktører har i virksomheden med hensyn til håndtering og forebyggelse af stress. Kapitel fire præsenterer nogle konkrete forslag til, hvordan I kan arbejde med forebyggelse af arbejdsrelateret stress.

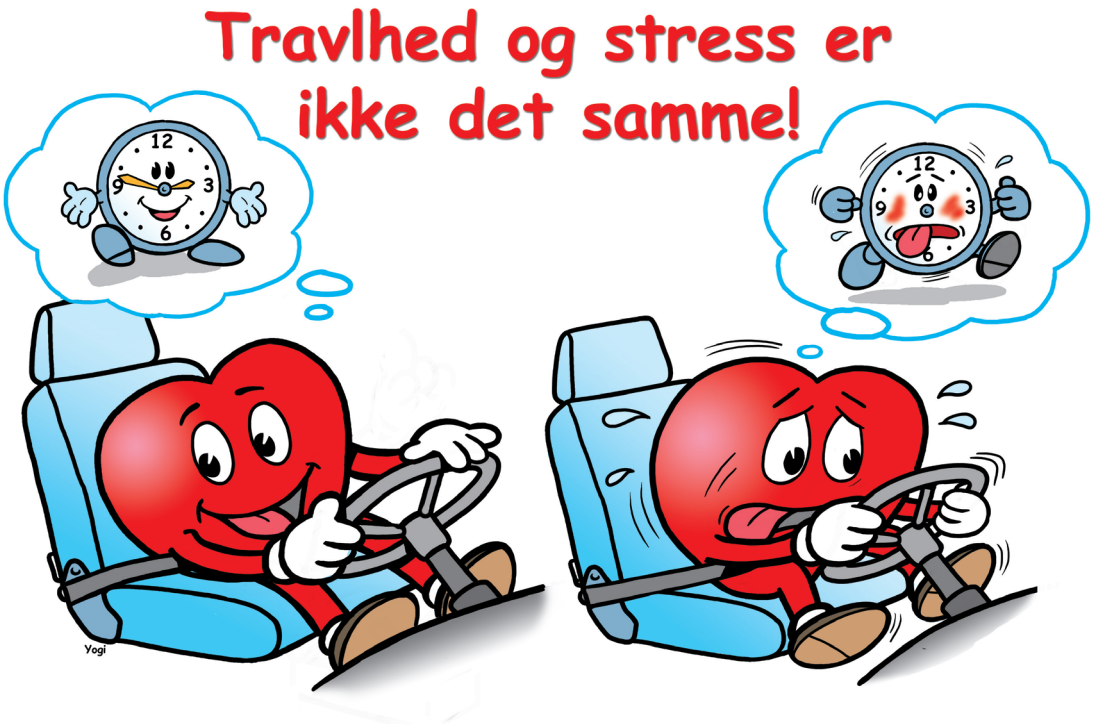
Sidst i værktøjskassen er der henvisninger til hjemmesider og materialer, hvor der kan findes flere gode råd og anbefalinger.

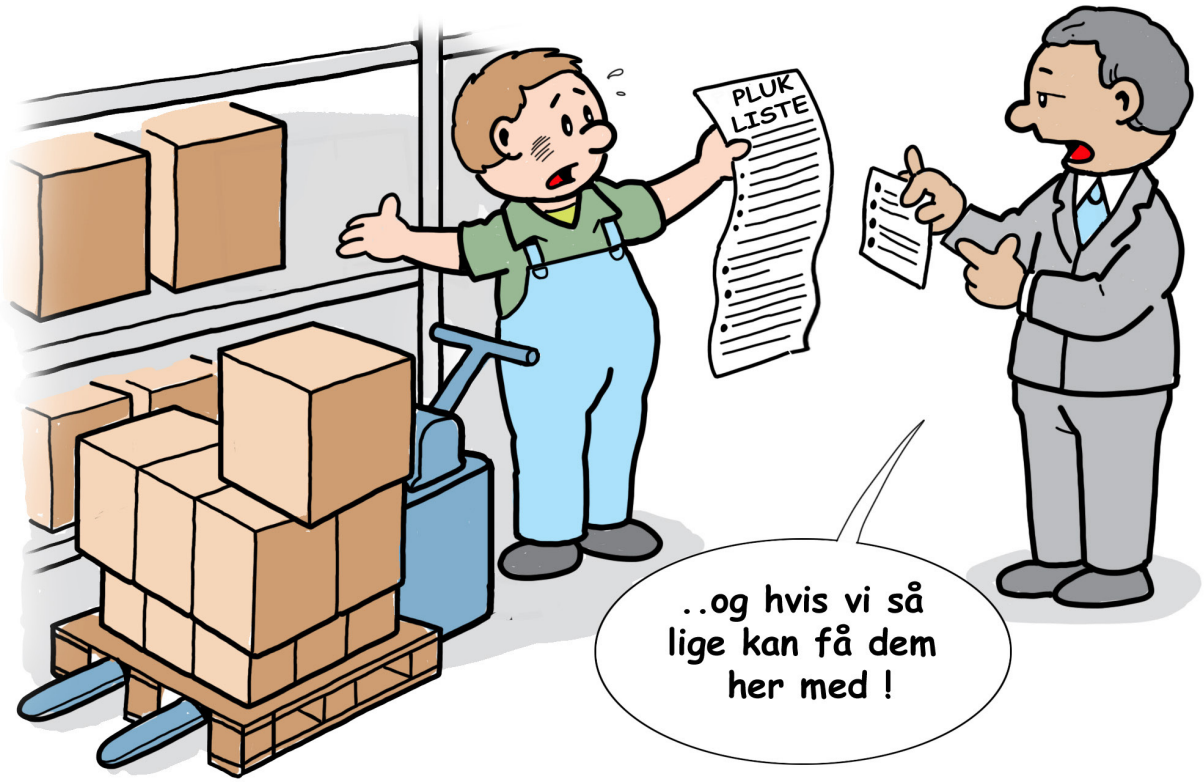


Hvorfor skal stress på arbejdspladsen forebygges?

Langvarig stress er skadeligt for medarbejdernes trivsel og sundhed og reducerer også virksomhedens produktivitet. Derfor skal stress forebygges. Det giver denne vejledning råd og viden om.

Arbejde kan være kilde til trivsel og arbejdsglæde, men desværre også til stress. Det handler i høj grad om balancer. Når vi taler om stress i arbejdslivet, forbinder vi ofte stress med noget negativt og belastende. I sin oprindelige betydning er stress en mental og kropslig reaktion på en krævende udfordring. Kortvarig stress opstår typisk akut i pressede situationer og gør os i stand til at handle. Når stressbelastningen aftager vender kroppen tilbage til udgangspunktet. Langvarig stress bliver skadeligt, hvis der ikke er pauser mellem de udfordrende situationer, eller hvis man ikke har de rette ressourcer til at løse opgaverne. Over tid vil man som medarbejder og leder få sværere og sværere ved at overskue de krav, der er i arbejdet. Det kan man ikke holde til i længere tid, og man risikerer at blive alvorligt syg af det, til skade for den enkelte og for arbejdspladsen. Dette kan medføre sygefravær og at medarbejder stopper i virksomheden.





Hvorvidt den enkelte bliver ramt af langvarig stress, handler ikke kun om arbejdet – men om den samlede livssituation. Arbejdspladsen har pligt til at forbygge de belastninger, der kan fremkalde stress i arbejdet. Skyldes stress primært forhold i privatlivet, kan støtte fra ledere og kolleger også bidrage til forebyggelse af sygefravær og styrke fastholdelsen af medarbejderen på arbejdspladsen.

At forebygge stress kræver en vedvarende, fælles indsats fra både ledere og medarbejdere på arbejdspladsen. Stress er ikke kun den enkeltes problem, men et problem, der skal løses i fællesskab på arbejdspladsen.

Processen med at forebygge stress kan med fordel forankres i arbejdsmiljøorganisationen (AMO). Ledere og medarbejdere kan i fællesskab tage højde for arbejdspladsens behov og vilkår. Det er et godt grundlag for, at arbejdspladsen udvikler forebyggende indsatser, der virker i dagligdagen.

Hvad man konkret kan gøre for at forebygge stress, varierer fra virksomhed til virksomhed. Helt ned på afdelings- og gruppeniveau kan udfordringerne og løsningerne være forskellige. Alligevel er der nogle forhold, som grundlæggende kan føre til stress, og som det er vigtigt at være opmærksomme på. De vil blive præsenteret i det følgende.

Hvad kan skabe stress i brancherne transport og lager/engros?

Arbejdspladsen skal som en del af APV arbejdet undersøge, om der er forhold i arbejdet, der kan føre til stress. Hvis det er tilfældet, skal arbejdspladsen sørge for forebyggende tiltag.

Hold især øje med disse forhold:

- Stor arbejdsmængde og tidspres
- Uklare og/eller modstridende krav
- Konflikter og krænkende handlinger
- Alenearbejde
- Arbejdsrelateret vold/krænkende handlinger fra kunder
- Kombinationseffekter

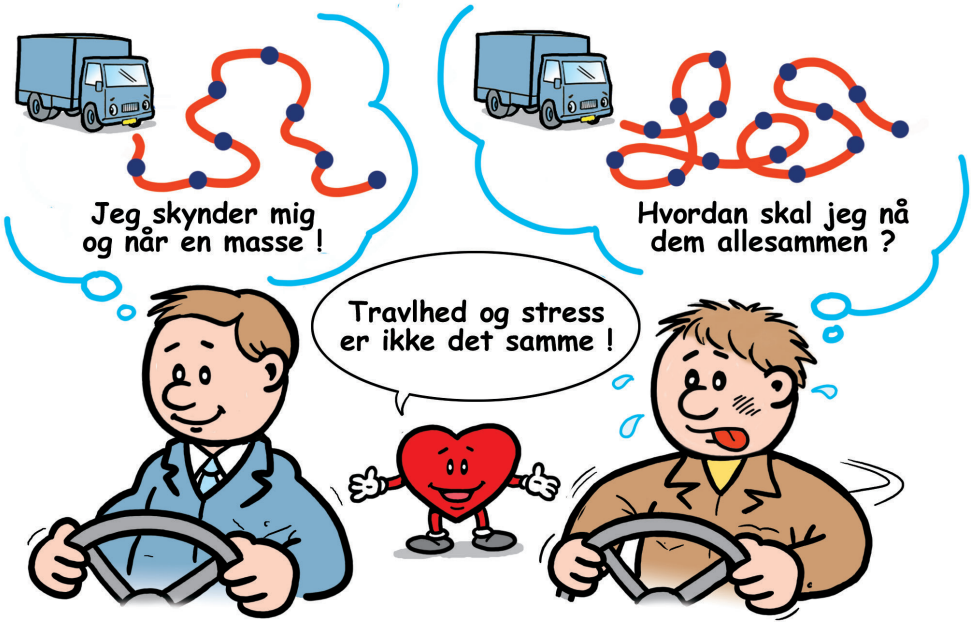
De fleste vil tænke, at det er den første faktor – arbejdsmængde og tidspres – der er afgørende for, om medarbejdere udvikler stress, men de andre faktorer har også en stor betydning. Derudover kan kombinationen af flere faktorer forstærke effekten af de enkelte faktorer.
Helt grundlæggende er der risiko for stress, hvis man oplever, at ressourcerne ikke svarer til de krav, man oplever i arbejdet. Det vil sige, at stress opstår, når den ansatte oplever ubalance mellem krav og ressourcer.

Ressourcer kan være flere ting:

- Tid
- Kompetencer og instruktion
- Relevante arbejdsredskaber
- Gode relationer og støtte fra ledere og kolleger
- Forudsigelighed
- God planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet
- Indflydelse ift. det arbejde, der skal udføres
- Mening i arbejdet

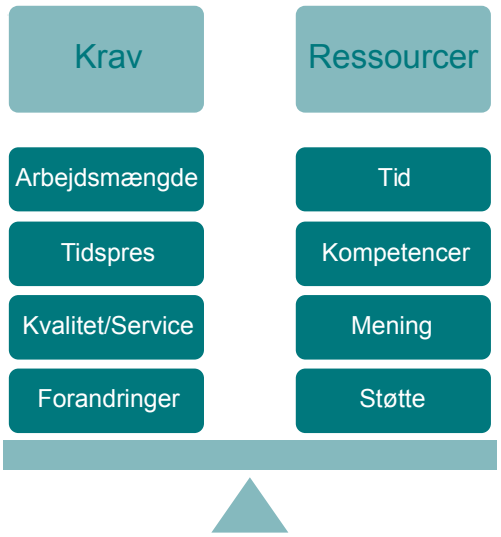
Krav kan være:

- Mængden af opgaver
- Tidspres
- Kvalitetskrav
- Kompleksitet i opgaver
- Krav om forandring



Jeg når det aldrig !
!
Har du det godt ?
Tak !
Jeg gir' dig en ekstra hånd
Husk at hjælpe hinanden !
yogisstreg.dk

Stor arbejdsmængde og tidspres



Forbyg stress ved at sikre en god balance mellem de krav, som medarbejderne møder i arbejdet, og medarbejdernes ressourcer.

» Corona betød, at vi måtte bede chaufførerne vente uden for varemodtagelsen. Det blev faktisk oplevet som en forbedring i varemodtagelsen. Tidligere havde de oplevet chaufførernes utålmodighed for at komme videre som et pres. Så vi fik elimineret en stressfaktor, og derfor har vi fortsat denne praksis. «

(Tillidsrepræsentant, Lagervirksomhed)

I transport samt i lager og engros kan der være stor arbejdsmængde og tidspres til stede, men der er forskel på, hvordan det kommer til udtryk.

Chauffører skal køre efter en tidsplan og nå aftalte destinationer eller kunder. Hvis tidsplanen er for stram, vil det opleves som et pres – især hvis der sker uforudsete ting på grund af trafik eller kunder, som tager længere tid end beregnet. Det kan betyde arbejdsdage, hvor man er bagud og måske ikke får holdt de pauser, man burde.

Operatører i lager/engros er ofte underlagt driftsmål, fx antal pakkede enheder i timen. Driftmålene skal være tilpasset, så det er muligt at nå opgaverne, men det kan være en stressfaktor, hvis uforudsete hændelser betyder, at man kommer bagud med sine mål. Det kan fx være umuligt at indhente tabt tid, hvis der sker et produktionsstop. Det kan også være varer, der hober sig op og roder, eller chauffører, der presser for at komme afsted.

Arbejdsgiveren bør forebygge dette, og ellers har den ansatte en meddelelsespligt.

Uklare og/eller modstridende krav

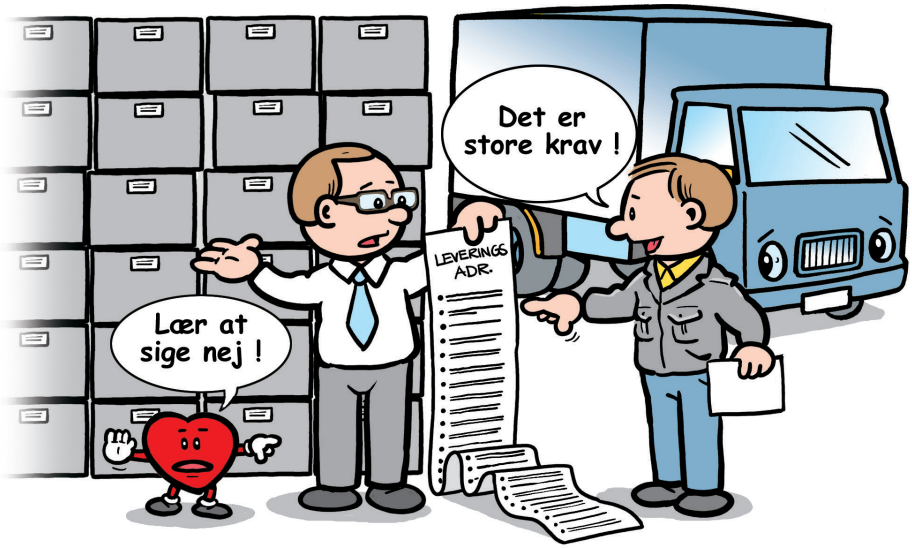
Inden for både transport og lager/engros kan der være modstridende krav. Arbejdsmiljø skal være integeret i virksomheden, og bør ikke være noget der kan udløse et modstridende krav!

For chauffører kan der være en evig prioritering mellem kravet om at holde tidsplaner og aftaler overfor kravet om at køre sikkert og være serviceminded overfor kunder og passagerer. Det er en belastning, hvis det ikke er klart, hvordan chaufføren skal prioritere sin tid, hvis der er pres på. Den ansatte skal være oplært og instureret, så de ved hvordan de skal løse opgaven. Der bør være klare aftaler, om hvem de ansatte kontakter mhp prioritering, hvis de ikke kan nå opgaven.

For ansatte på lager og i engros er der ligeledes en prioritering mellem at arbejde hurtigst muligt for at nå produktionsmål og levere til tiden samtidig med, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sunhedsmæssigt forsvarligt og i høj kvalitet. Et ensidigt fokus på produktionsmål kan betyde, at medarbejdere undlader at holde pauser. Men pauser er afgørende – for restitution og dermed forebyggelse af stress, men også for at kunne holde fokus og minimere risikoen for fejl.

» Bare man har trykket på en forkert knap til registrering af køre- og hviletid, risikerer man jo, at job og privatliv er på spil. Det har jo ikke noget med trafiksikkerheden at gøre, der går man jo ikke på kompromis. Men når man risi-kerer kørekortet på grund af urimelige regler, er det en daglig belastning, og mit liv har altid været at være chauffør. «

(Chauffør, godstransport)



Konflikter og krænkende handlinger

Overvågning – særligt på lagre og i engros

På lagre hvor medarbejderne skal pakke varer til videre distribution, kan der være installeret overvågning ved arbejdsstationerne. Hvis det opleves som et pres, er der meddelelsespligten.

Konflikter og krænkende handlinger

Konflikter og krænkende handlinger skal forebygges. Der kan opstå konflikter eller man kan blive udsat for krænkende handlinger. Konflikter kan forekomme såvel internt, mellem kolleger eller kolleger og ledere, som i kontakten med kunder.

Kunders krænkende handlinger: arbejdsrelateret vold

Krænkende handlinger kan komme fra de kunder, man er i kontakt med i arbejdet. Det kan fx være verbale overfusninger eller nedsættende bemærkninger om ens person eller ens udførelse af arbejdet. Vi kan have forskellige grænser for, hvornår vi oplever noget krænkende. Den subjektive oplevelse er afgørende for, om noget opleves som krænkende.

» Der er mange ældre passagerer på den her buslinje. De kan pludselig falde om, få et ildebefindende, og det skal man jo reagere på. Bagefter er der ballade, når man bliver forsinket ved næste stop. Jeg synes, brokkekulturen bliver værre og værre. «

(Buschauffør)

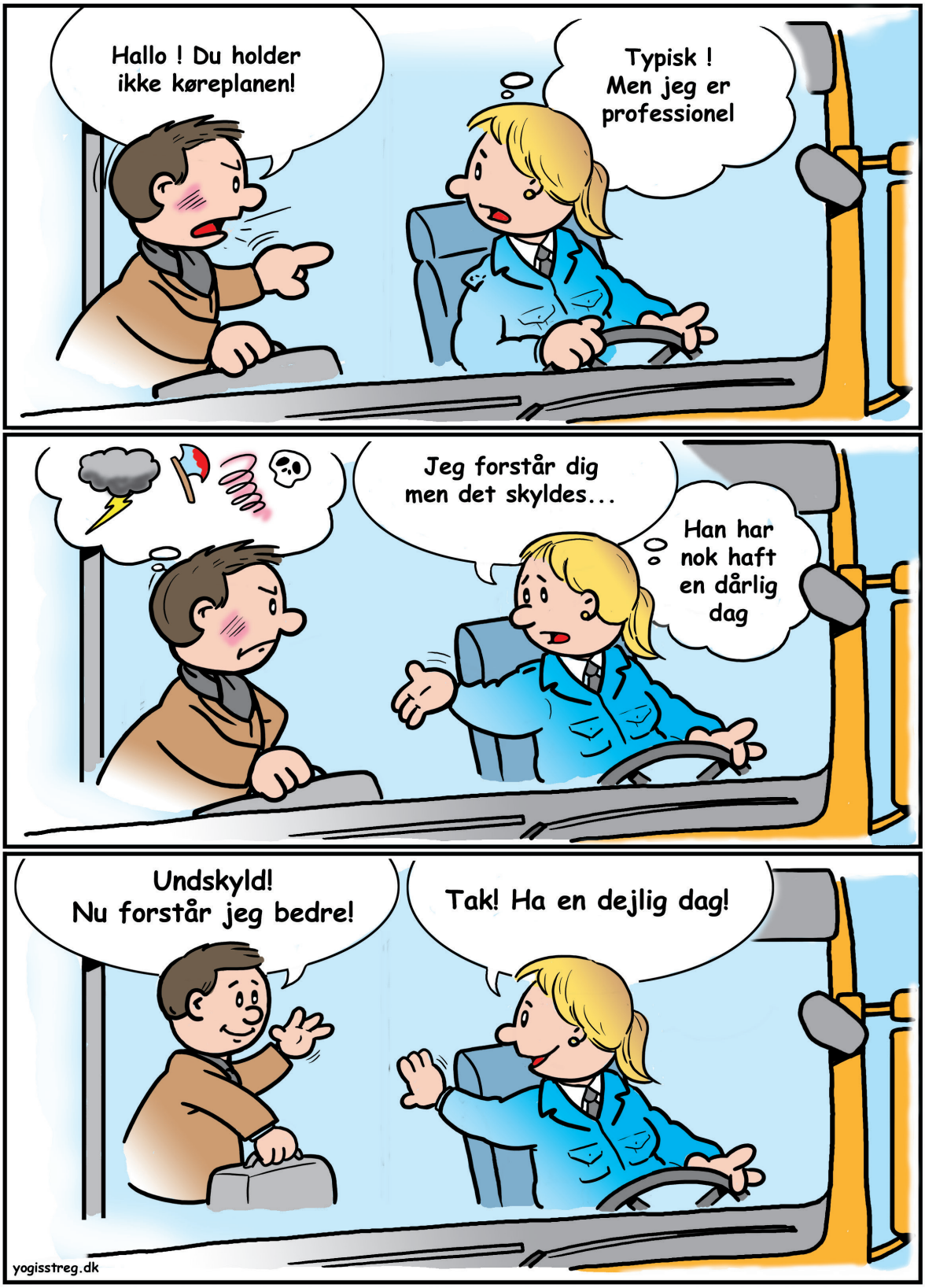
Alenearbejde

Chauffører arbejder oftest alene. Det vil sige, at man ikke har nogen kolleger, man umiddelbart kan støtte sig til, hvis der er ubehagelige oplevelser med kunder eller passagerer, eller hvis man er i tvivl om, hvad man skal prioritere at gøre, når man er under tidspres.

På lagre og i engros er der ikke tale om alenearbejde som hos chauffører, men man kan føle sig isoleret ved at være bundet på sin plads i produktionskæden.

Chauffører kan udsættes for arbejdsrelateret vold fra kunder eller medtrafikanter. Det kan handle om utilfredshed og brok fra passagerer og kunder, det kan være aggressivitet i trafikken, og det kan være mennesker, som har brug for hjælp på den ene eller anden måde. Og samtidig med, at chaufføren skal kunne håndtere sådanne situationer, skal chaufføren også holde sin tidsplan.

På lagre og i engros vil medarbejdere med kundekontakt ligeledes kunne udsættes Krænkende handlinger og arbejdsrelateret vold i form af klager, utilfredshed og nedværdigende bemærkninger.


Hallo ! Du holder ikke køreplanen!
Typisk ! Men jeg er professionel
Jeg forstår dig men det skyldes...
Han har nok haft en dårlig dag
Undskyld! Nu forstår jeg bedre!
Tak! Ha en dejlig dag!
yogisstreg.dk

Forandringer / Kombinationseffekter

Forandringer
Forandringer kan være en særlig stressfaktor, som det er vigtigt at være opmærksom på. Forandringer kan i forskellig grad påvirke medarbejder, fx i form af usikkerhed og hvad det kommer til at betyde for den enkelte. Derudover kan det være en udfordring at skulle prioritere mellem driften og få gennemført forandringen.

Kombinationseffekter
Et forskningsstudie fra Det Nationale Forsknings-center for Arbejdsmiljø (NFA) viser, at flere samtidige faktorer der kan føre til stress, forstærker den skadelige virkning.

Både chauffører og ansatte inden for lager og engros kan være udsat for kombinationseffekter mellem stor arbejdsmængde og tidspres på den ene side og uklare eller modstridende krav på den anden side. Derimod vil kombinationen af krænkende handlinger og arbejdsrelateret vold fra kunder og arbejdsrelateret vold samt kombinationen af stor arbejdsmængde og tidspres på den ene side og arbejdsrelateret vold på den anden side primært kunne findes inden for transport af passagerer.

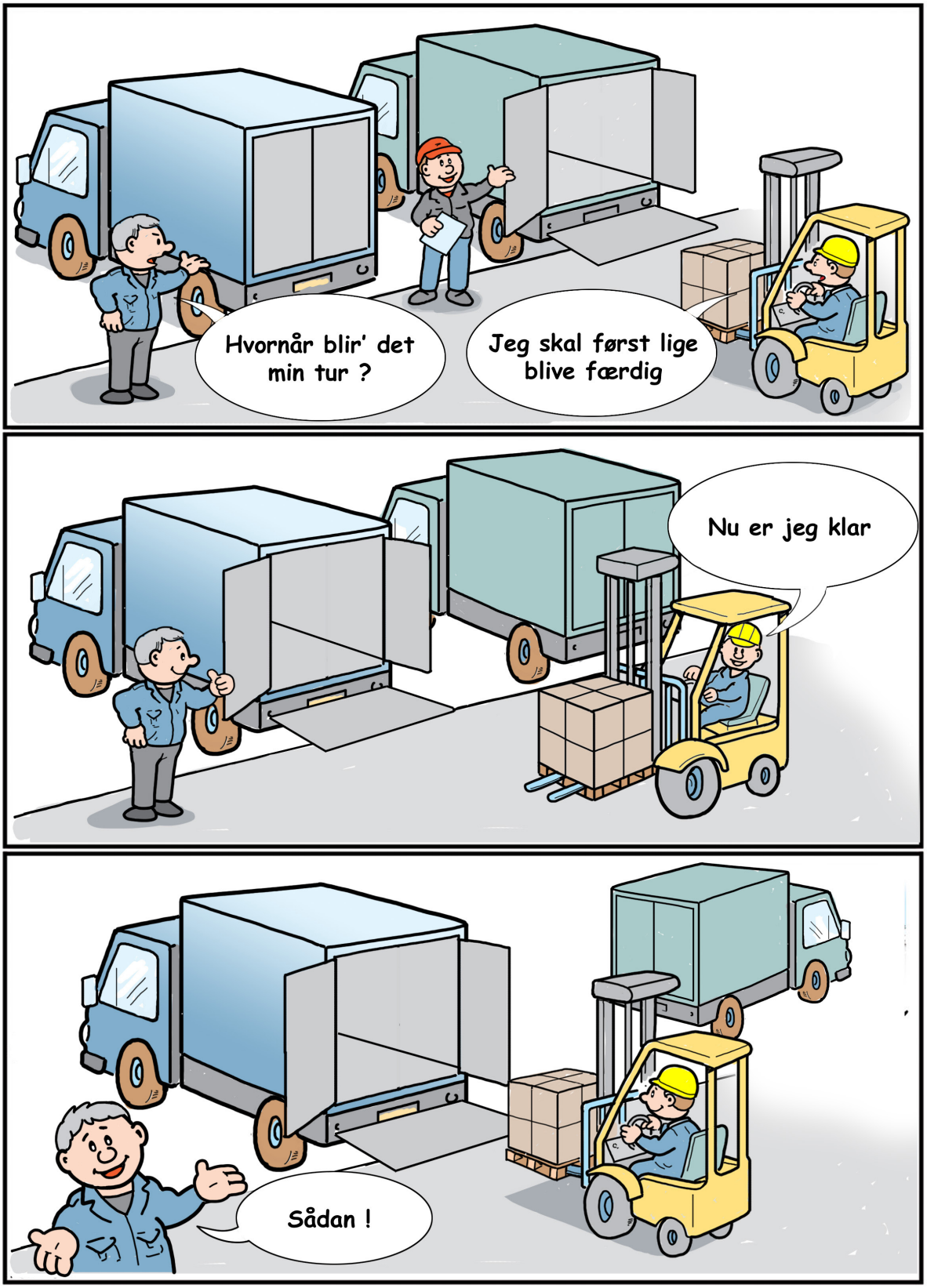
NFA's studie viser, at ansatte, der oplever en af ovenstående kombinationer, har en større risiko for at blive langtidssygemeldt og få depressive symptomer, end ansatte, der kun er udsat for en af de to faktorer.

Fakta

31% inden for både 'transport af gods' og 'engros' oplever stor arbejdsmængde/tidspres samtidig med, at de oplever uklare/modstridende krav i arbejdet.

9% inden for 'transport af passagerer' oplever stor arbejdsmængde/tidspres samtidig med, at de oplever arbejdsrelateret vold.

Kilde: Sammenhænge mellem kombinationer af faktorer i det psykosociale arbejdsmiljø og helbredsrelaterede udfald blandt arbejdstagere i Danmark, Thomas Clausen m.fl. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø 2022.


Hvornår blir' det min tur ?
Jeg skal først lige blive færdig
Nu er jeg klar
Sådan !

Fra stress til trivsel – hvem kan gøre hvad?

Stress skal forbygges, og hvis det forekommer i arbejdet skal det håndteres. Derfor er det vigtigt at undersøge muligheden for at ændre dem eller mindske belastningen fra dem. Stress er ikke den enkeltes problem, men et problem, der skal løses i fællesskab på arbejdspladsen. Derfor er der flere, der kan gøre noget, og det er lidt forskelligt, hvad de kan gøre.

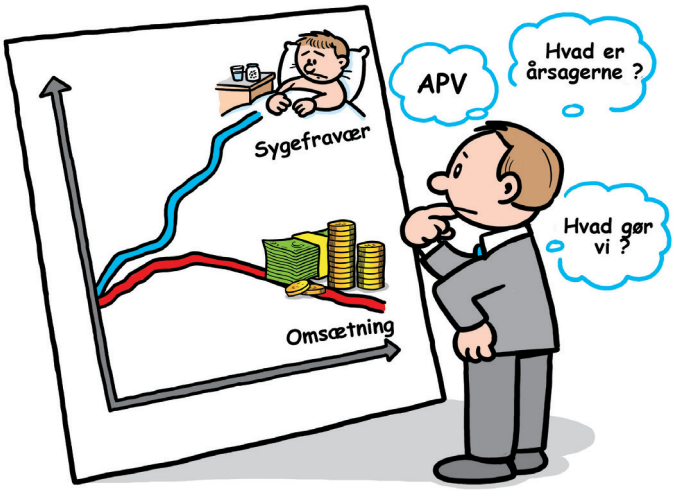
Arbejdsgiver og ledelse, herunder også HR
- Arbejdsmiljøorganisationen
- Kolleger
- Den enkelte

Arbejdsgiver og arbejdsmiljøorganisation bør løbende holde øje med, om der er sundhedsskadelige forhold. Da medarbejdere ikke er ens, er det også vigtigt at observere, om enkelte medarbejdere belastes af krav og normer i arbejdet. Det kan ske via jævnlige trivselsmålinger eller samtaler om balancen mellem krav og ressourcer.

For at undgå langvarig eller hyppig tilbage vendende stress er det vigtigt, at virksomheden:
- kortlægger hvilke stressfaktorer, der gør sig gældende på arbejdspladsen
- skaber et rum for dialog om belastninger i arbejdet
- igangsætter og/eller vedligeholder initiativer, der kan bidrage til at forbygge stress på arbejdspladsen
- tage initiativer, der styrker og fastholder en god stresshåndtering

Planlægning og kommunikation

Planlægning og kommunikation er uhyre væsentligt, når vi taler om forebyggelse af stress. Jo bedre arbejdet er planlagt, jo færre uforudsigelige hændelser vil der forekomme. Det vil medføre mindre belastning af medarbejderne. Uforudsete hændelser kan være belastende, hvis man arbejder under en norm, og det uforudsete kan hindre en i at kunne nå normen. Derfor er kommunikation om, hvilken betydning den uforudsete hændelse skal have, afgørende for, hvor belastende den opleves. Har man et arbejde med mange uforudsigelige hændelser, vil løbende kommunikation om kravene i arbejdet bliver endnu mere vigtigt.



Pauser og restitution – tidsstyring

De fleste medarbejdere – både inden for transport og på lager og i engros – vil opleve modstridende krav, fx i form af tempo, kvalitet og arbejdsmiljø. Grundig instruktion og oplæring samt løbende kommunikation og feedback kan hjælpe den enkelte med at prioritere sine arbejdsopgaver og føle sig mere tryg ved de prioriteringer, som medarbejderen må foretage, hvis der er modstridende krav.

Pauser og restitution har stor betydning for, hvor stor en belastning den enkelte kan håndtere. Derfor er det vigtigt, at arbejdet planlægges med nødvendige pauser og restitution, og at ledelsen formidler, at det er vigtigt at holde sine pauser.

Det centrale er, at der er tilstrækkeligt med pauser til, at medarbejderne kan restituere sig. Derudover er det vigtigt, at ledelse og arbejdsmiljøorganisation skaber muligheder for at medarbejdere trygt kan sige, hvis arbejdet presser for meget. Det vil sige, gør det klart hvor man skal henvende sig, hvis arbejdet belaster – det kan være ruter, der virker uoverkommelige eller normer, som er svære at leve op til.

» Det er især de stramme køreplaner, der har ændret sig. Der er ikke altid "luft nok" i køreplanen. «

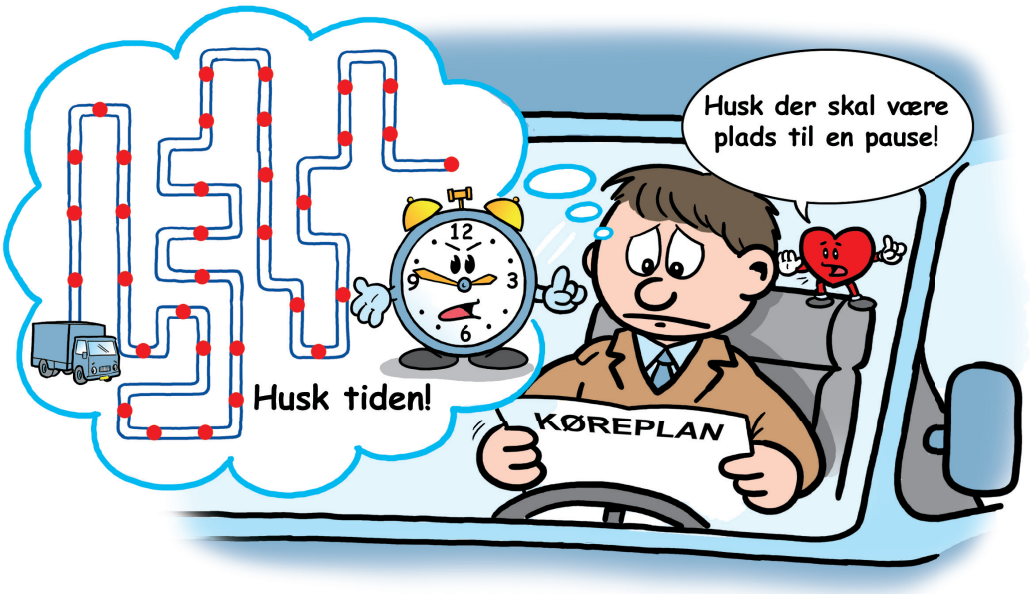
(Chauffør, godstransport)

» Vi kommunikerer klart, at når der har været et produktionsstop, så forventer vi ikke, at operatøren når sine produktionsmål for dagen. «

(Tillidsrepræsentant, Lagervirksomhed)

» Teamkoordinatorerne for truckfører og lagermedarbejdere mødes jævnligt for at høre: hvad er gået godt, hvad er gået galt. Den daglige koordinering har styrket samarbejdet og nedbragt stress hos truckførerne. «

(Arbejdsmiljøkoordinator, Engros)



Krænkende handlinger og vold fra kunder

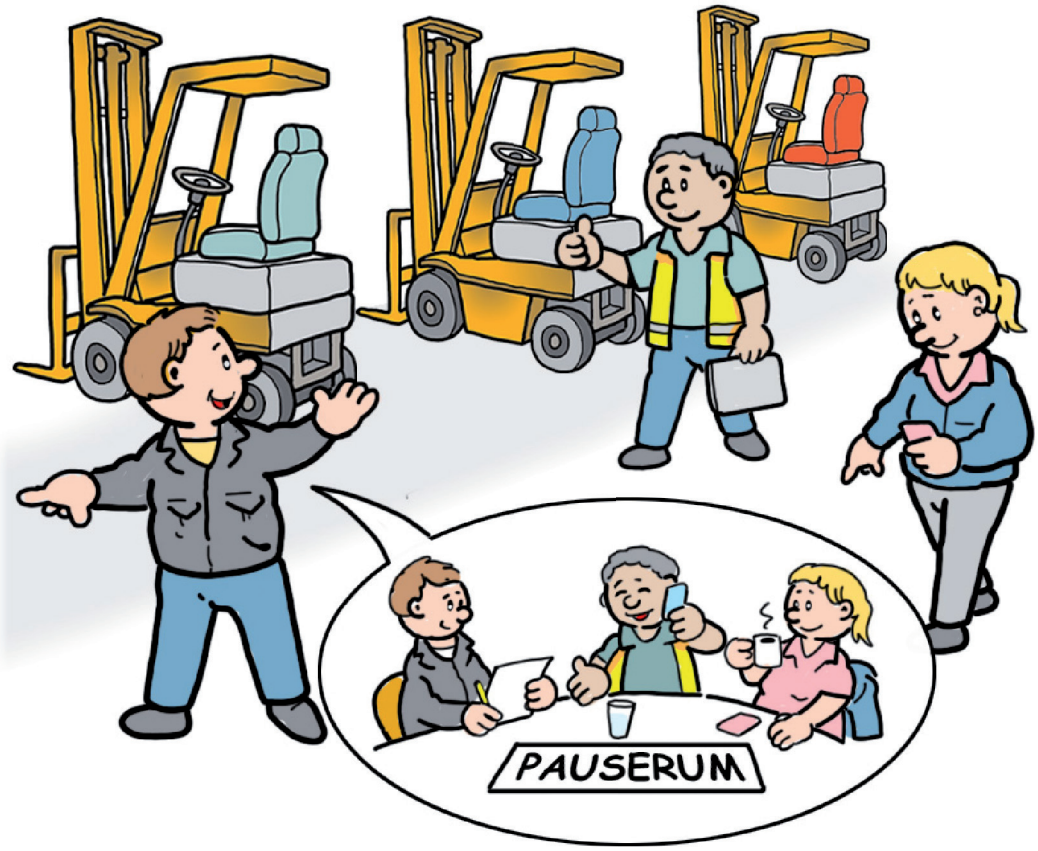
Forebyggelse af krænkende handlinger og vold fra kunder handler i høj grad om udvikling af kompetencer til at håndtere situationer samt instruktion – herunder hvordan medarbejderen håndterer kunder, passagerer eller medtrafikanter. Derfor handler det også om at afstemme, hvilke krav der er til medarbejderen i forskellige situationer, og afklare, hvilken støtte medarbejderen kan få – både i situationen og evt. bagefter en situation. Er man på en arbejdsplads, hvor der ofte kan være belastende episoder, bør der iværksættes tiltag. Det kan fx være træning i at håndtere vanskelige situationer, erfaringsudveksling og dialog om, hvordan man kan blive bedre til at håndtere situationerne, samt opbygning af beredskab til støtte og hjælp.

Rolleklarhed og krav

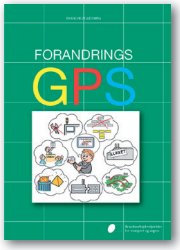
Rolleklarhed hænger sammen med krav i arbejdet. Hvilke krav skal medarbejderne leve op til, og hvordan skal de prioritere imellem dem. Det kræver grundig instruktion, oplæring og løbende dialog om, hvordan medarbejderen skal prioritere, samt støtte fra ledelse og kolleger.

Kvalifikationer

De kvalifikationer medarbejderne har, er en væsentlig ressource, der skaber balance i forhold til kravene. Derfor er det vigtigt som arbejdsgiver og ledelse løbende at have øje for, om medarbejderne har uddannelse og kvalifikationer til at løse de krav, som de stilles overfor
i arbejdet.



Overvågning



Udviklingen inden for IT-teknologi har gjort det muligt at overvåge den enkelte medarbejder detaljeret, fx hvor vedkommende er og hvor effektiv, vedkommende er. Ledelse og arbejdsmiljømiljøorganisation bør tage det seriøst, at medarbejdere kan opleve det belastende at blive overvåget. Derfor er det vigtigt, at det er klart og bliver aftalt, hvad overvågningen bruges til. Er det en understøttende faktor i forhold til kvalitet, styring af produktion og sikkerhed, eller er det en faktor, der bliver brugt til at intensivere den enkelte medarbejders arbejdsindsats?

Hvis chaufførers kørsel kan overvåges via GPS, skal det aftales, hvordan denne overvågning bruges. Overvågning og kommunikation kan være en hjælp, fx hvis kontoret hjælper chauffører med at justere planer eller lignende, når der opstår uforudsete hændelser undervejs. Men overvågning kan også bruges til at skynde på chauffører. I det sidste tilfælde kan overvågning udgøre en stressfaktor.

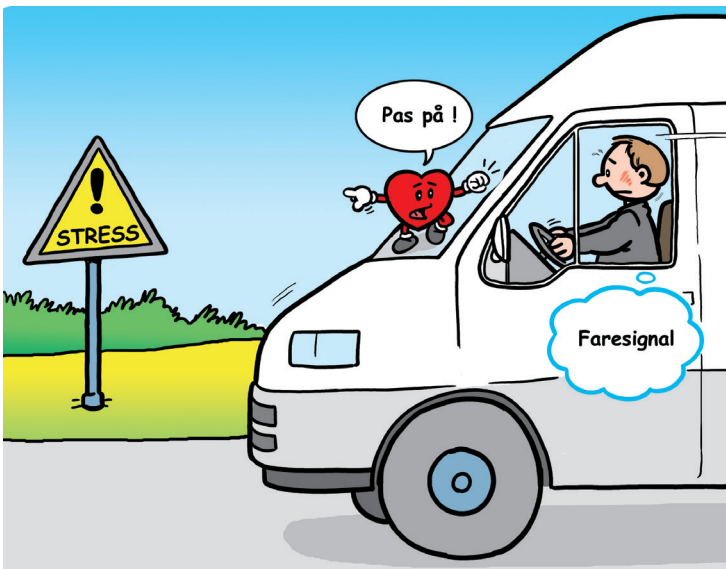
Chauffører kan også opleve overvågning, når der er vejkontrol. Det er vigtigt at planlægge arbejdet, så chaufføren kan leve op til myndighedskrav og kørehviletidsbestemmelser.

Hvorvidt overvågning er kilde til stress, afhænger af, hvordan den bliver brugt. Det er afgørende, at normtal og teknologi bruges til logistiske og meningsfulde formål og ikke til at presse medarbejderne. Hvis overvågning bliver brugt som et vedvarende pres for at få medarbejdere til at arbejde hurtigere, kommer det til at udgøre en stressfaktor. Det gælder fx, hvis en arbejdsplads udstiller de individuelle produktionstal, så alle kan følge med i, hvor langt man selv og ens kolleger er i forhold til normen. På de fleste lager- og engrosvirksomheder har medarbejderen en arbejdsskærm. Her er det vigtigt, at medarbejderen selv har mulighed for at kalde oplysninger frem, hvis vedkommende ønsker at se, hvor han eller hun er i forhold til sit normtal.

Derudover er det vigtigt at afklare og kommunikere betydning af uforudsete hændelser, der påvirker produktionstallet negativt. Ledelsen bør fx gøre det klart, hvad det betyder, hvis produktionsstop eller andre uregelmæssigheder medfører, at operatøren ikke kan overholde sin norm.

>> Hos os kan operatøren selv vælge om vedkommende skal kunne se sit produktionstal på skærmen. <<

(Chauffør, godstransport)



Social og faglig støtte

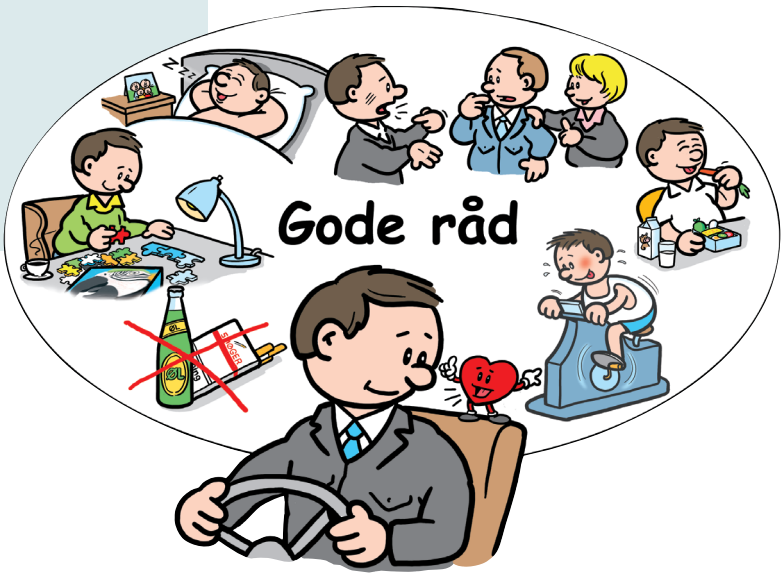
Med god social og faglig støtte kan man bedre håndtere de krav og problemer, der kan opstå i arbejdet. Derfor bør ledelse og arbejdsgiver sikre, at medarbejderne har mulighed for at få social og faglig støtte – både fra ledelse og fra kolleger. Det kræver opbygning af tillid og gensidig respekt på arbejdspladsen.

Derfor er samarbejde, støtte og omgangsform på arbejdet også noget, arbejdspladsen bør holde øje med. Og hvis der viser sig at være problemer, skal det håndteres og forebygges.

Alenearbejde
Hvis der er alenearbejde, er det sværere for medarbejderen at opnå social og faglig støtte i arbejdet. Derfor er det særlig vigtigt at planlægge arbejdet, så det bliver muligt at have kolleger og leder at sparre med alligevel – fx ved rotation, overlap og pauser.

» Da vi skulle indføre ny lagerteknologi, som involverede flytning af maskiner og lager, holdt vi løbende møder, hvor vi holdt øje med afgørende parametre. Fx om håndværkerne havde nået det planlagte, hvilket arbejdsområde, der ville blive berørt i næste uge, og hvad det ville betyde for medarbejdernes arbejde. Herefter udarbejdede vi et nyhedsbrev til ophængning på alle teamtavler. «

(Chauffør, godstransport)



Forandringer
Kommunikation og planlægning bliver særligt vigtigt, når der skal gennemføres forandringer. Det er vigtigt, at medarbejderne bliver involveret og kan forstå baggrund for og mål med forandringen. Derudover er det vigtigt at kommunikere tydeligt, hvilke konsekvenser i arbejdet forandringen får – både for arbejdets udførelse og den enkelte. Jo mere involverede medarbejderne er, jo bedre vil de også kunne arbejde med i forandringen. Og da forandringer stort set aldrig forløber helt som planlagt, er det vigtigt løbende at holde øje med udviklingen og informere om justeringer og konsekvenser for medarbejdernes arbejde.

Arbejdsmiljøorganisationen

APV

En APV skal gennemføres minimum hvert tredje år samt ajourføres, når der sker ændringeªr i forhold, der har betydning for arbejdsmiljøet fx arbejde, arbejdsmetoder og arbejdsprocesser.

Arbejdsmiljøorganisationen skal holde øje med udviklingen i arbejdsmiljøet og iværksætte tiltag, der håndterer problemer og forebygger nye problemer.

Gennem APV-kortlægninger eller trivselsmålinger kan arbejdsmiljøorganisation og ledelse finde ud af, om der er medarbejdere, som er belastede, og om der er sygefravær, som skyldes arbejdet.

På denne baggrund udarbejdes APV handleplaner, som skal håndtere og forebygge de problemer, som kortlægningen viser.

Udover APV-kortlægninger kan den årlige lovpligtige arbejdsmiljødrøftelse være anledning til, at man på arbejdspladsen får aftalt nye i forhold til stressindsatser og evaluering af tidligere indsatser. Hvis de ansatte oplever arbejdsrelateret stress Formålet med drøftelsen er at tilrettelægge samarbejdet om arbejdsmiljøarbejdet på bedst mulig vis for at forebygge arbejdsmiljøproblemer.

Medarbejderne skal kunne komme i kontakt med deres arbejdsmiljørepræsentant, hvis de oplever problemer i arbejdsmiljøet. Derfor er det vigtigt, at ledelse og arbejdsmiljøorganisation sikrer, at det kan lade sig gøre rimeligt nemt. Og det skal formidles til alle medarbejdere, hvad de gør, hvis de oplever problemer med stress eller andre belastninger.

Arbejdsmiljøorganisationen kan sørge for, at der udarbejdes en stresspolitik. Stresspolitikken kan indeholde aftaler om, hvad man gør som arbejdsplads, hvis en kollega udviser symptomer på stress, henvender sig om stress eller bliver sygemeldt med stress. Stresspolitikken kan også indeholde aftaler om, hvordan arbejdspladsen forebygger stress.

Kolleger

Som kollega er det vigtigt, at man bidrager til et godt psykisk arbejdsmiljø. Det kan man fx gøre ved, at

- Meddele ledelsen eller arbejdsmiljøorganitionen hvis der er ting der er uhensigtmæssige
- Deltage i aktiviteter, der skal fremme et sikkert og sundt arbejdsmiljø og gode relationer
- Dele viden
- Give kolleger støtte og opbakning i det daglige arbejde og i tilfælde af mistrivsel
- Holde en god tone og sige fra over for mobning og andre måder at krænke på.

Alle bør i øvrigt være opmærksomme på stresssymptomer – både hos kolleger og sig selv. Som kollega kan du holde øje med, om der sker følgende for dine kolleger:

- Glemmer ting
- Er mere irriterede og opfarende end normalt
- Bliver lettere følelsesmæssigt berørt
- Trækker sig fra sociale aktiviteter
- Har svært ved at rumme andre

Den enkelte

Vær opmærksom på, om du selv begynder at opleve følgende:

- Dine tanker går i ring
- Du har kaostanker og svært ved at overskue arbejde og fremtid
- Du har sværere ved at forstå og huske
- Du er hypersensitiv overfor lyde og andre mennesker
- Din lyst til arbejdet og samvær med andre er nedsat
- Du har svært ved at sove
- Du oplever kvalme og svimmelhed
- Du har fået en lav smertetærskel

Tal med dine kolleger, venner og familie om, hvordan du har det. Det kan være, andre har det ligesom dig. Det kan føles uoverkommeligt, men det er som regel en lettelse at få talt med andre.

Gå til din arbejdsmiljørepræsentant eller leder og bed om en drøftelse af dit arbejde og hvordan, der kan skabes en bedre balance mellem krav og ressourcer i arbejdet. Det kan fx være, at du i en periode skal have færre opgaver, skal fratages særligt krævende opgaver, have mere tid eller kompetenceudvikles. Hvis du er meget belastet, kan det være nødvendigt med en sygemelding. Vær opmærksom på, at det som oftest er bedre med en lille kontakt til virksomheden end ingen kontakt under en sygemelding. En god tommelfingerregel er, at en sygemelding skal være så kort som muligt og så lang som nødvendigt. Er der tale om en langtidssygemelding, kan det være en god idé at inddrage jobcenter og behandler i et møde, om hvordan du bedst vender tilbage til arbejdspladsen.

Vi anbefaler at bruge IGLO modellen

Se til inspiration arbejdstilsynets kvikguide om psykisk arbejdsmiljø:
https://at.dk/media/3609/kvikguide_psyk.pdf

Konkrete forslag til forebyggelse af stress

I dette kapitel er der konkrete værktøjer og redskaber, som I kan bruge i forebyggelsen af arbejdsrelateret stress på arbejdspladsen.

Stresspolitik
Opdager man, at en kollega eller medarbejder viser stresssymptomer – eller oplever man det selv – er det vigtigt at vide, hvad man kan gøre. Det kan en stresspolitik hjælpe med. I stresspolitikken kan man som arbejdsplads aftale følgende:

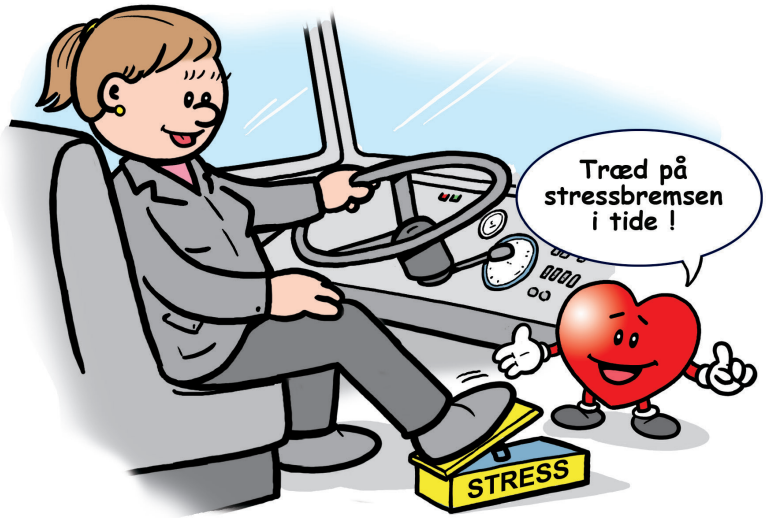
Hvad gør man, hvis oplever symptomer
Hvem henvender man sig til, og hvad kan arbejdspladsen tilbyde, fx:
- Nedsat arbejdstid eller nedsat norm
- Andre arbejdsopgaver for en periode
- Afklaring af, om der er brug for psykologhjælp
- Afklaring af, om det er nødvendigt med en sygemelding

Hvis det er nødvendigt med sygemelding, hvad kan arbejdspladsen så tilbyde af hjælp, herunder psykologhjælp. Man bør desuden aftale, hvordan den sygemeldte ønsker kontakt til arbejdspladsen under sygemeldingen, og det skal gøres klart, hvilke muligheder der er for tilbagevenden. Er det fx muligt at starte med færre eller mindre krav i begyndelsen – fx andre opgaver, lettere ruter eller nedsat norm?

Hvad gør man, hvis man oplever, at en kollega eller medarbejder udviser stresssymptomer
Hvem henvender man sig til, og hvad bør man som kollega/leder gøre fx:
- Tal med din kollega/medarbejder og find ud af, hvad vedkommende har brug for
- Opfordr din kollega til at gå til nærmeste leder eller arbejdsmiljørepræsentant og fortælle om, hvordan vedkommende har det
- Vær empatisk og vis, at det er legitimt at tale om stress

Det forebyggende arbejde
Stresspolitikken bør beskrive, hvad arbejdspladsen gør, hvis en eller flere kolleger er ramt af stress, herunder at undersøge årsagerne til stress og derefter udarbejde en handleplan, der kan forebygge problemerne.

Stresspolitikken bør udbredes, så alle i organisationen kender til den og dens indhold.



Dialog på møder

Stress forebygges bedst i dialog, hvor ledelse og medarbejdere kan drøfte konkrete forhold på arbejdspladsen og nå frem til gode aftaler. For at gøre det legitimt at tale om, når arbejdspresset er blevet for stort, er det vigtigt at skabe anledninger, hvor man kan tale sammen om det.

På møder kan der fx gøres brug af tegneserier eller andet materiale, hvorudfra I kan få en dialog om:
- Hvad er svært og krævende i arbejdet?
- Hvilke konkrete situationer kan vi stå i, som er stressende?
- Hvordan kan vi støtte hinanden?

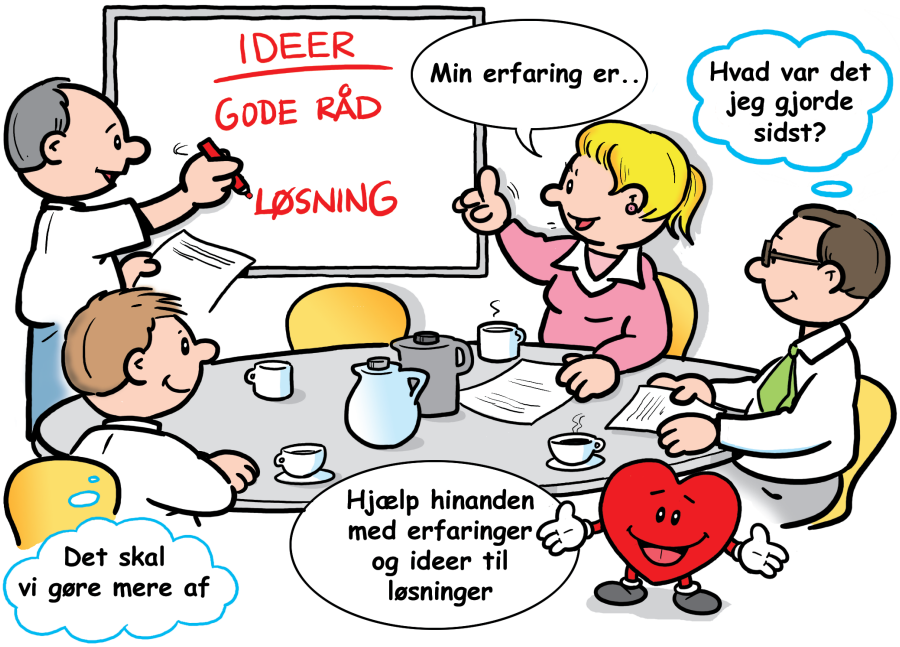
Dialogen kan foregå på personalemøder, på afdelingsmøder, på møder i teams o.lign. Det kan være en god idé at have dialogen som et fast punkt på dagsordenen til det pågældende møde.

Møder kan ligeledes være en anledning til at kigge på planlægningen af arbejdet og på jeres APV. Husk at inddrage det psykiske arbejdsmiljø i APV'en.

Kollegial støtte
At få et godt socialt klima på arbejdspladsen er tit det første skridt på vejen til at få gjort noget ved stress i dagligdagen.

Ved at have fokus på det sociale klima på arbejdspladsen, kan der skabes rammer, der sikrer:
- At I som medarbejdere kan tale med hinanden
- At I har mulighed for at støtte hinanden i arbejdet og hvis muligt give hinanden praktisk hjælp
- Være opmærksomme på, hvordan I kan anerkende hinanden

Bedre kollegial støtte kan startes på ovennævnte møder.



En integreret indsats

En integreret og systematisk arbejdsmiljøindsats betyder, at ledere og medarbejdere samarbejder om at identificere arbejdsmiljøproblemer, og på den baggrund finder løsninger, der målrettet adresserer de identificerede arbejdsmiljøproblemer. Grundtanken er, at problemidentifikation og -løsning er et fælles ansvar.

En konkret proces kan se ud på følgende måde:

1) Leder- og medarbejderseminar (fx tre timer), hvor I kortlægger, hvad I er gode til og hvor I kunne blive bedre, samt brainstorm på konkrete løsningsforslag.

2) Idéer fra seminaret samles til en idébank, som gives til en styregruppe, der har ansvar for projektet på arbejdspladsen. Styregruppen kan fx bestå af leder, en arbejdsmiljørepræsentant og 2–4 medarbejdere.

3) Styregruppen mødes fx én gang månedligt, over en periode på seks måneder, hvor idéer fra idébanken udvælges, og der laves handlingsplaner for disse. På hvert styregruppemøde evalueres de tidligere handlingsplaner og det vurderes, om der er tid og overskud til at igangsætte næste handlingsplan.

Handlingsplanerne behøver ikke at kræve økonomiske ressourcer. Handlingsplanerne kan fx gælde omorganisering af arbejdet, at indarbejde et diskussionspunkt på eksisterende personalemøder eller at udarbejde en bedre struktur for overlevering.

Når det fx gælder kombinationsfaktorer, som er komplekse, vil en integreret indsats være et godt forebyggende tiltag.

Forebyggelse af vold og trusler

En integreret indsats vil også være egnet, når det gælder også vold og trusler, som kan forekomme i transportbranchen.

Specifikt om forebyggelse af vold og trusler

Vold og trusler er komplekse problemer, der kan føre til akutte stressreaktioner.

Det er derfor vigtigt, at der bliver sørget for uddannelse i og retningslinjer for, hvordan både chauffører og ansatte på lagre og i engros håndterer konflikter og får hjælp i truende situationer og ved ulykker.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at medarbejdere, der har været udsat for en traumatisk hændelse, enten direkte eller som vidner, har adgang til psykisk førstehjælp.

Psykisk førstehjælp består af handlinger, der både viser, at de ansatte ikke er overladt til sig selv, og kan hjælpe til en første bearbejdning af de ubehagelige oplevelser. Handlingerne er en opsøgende indsats, hvor hjælperen fx:

- Skaber ro omkring den skadelidte, tager styringen og bevarer overblikket.
- Lytter nærværende, roligt og tålmodigt til skadelidtes fortælling om oplevelserne.
- Søger at imødegå skadelidtes selvbebrejdelser.
- Sørger for, at skadelidte ikke kører alene hjem i chokeret eller omtåget tilstand.
- Underretter skadelidtes pårørende om hændelsen.
- Aftaler forløbet de kommende dage og uger med skadelidte.

En integreret indsats

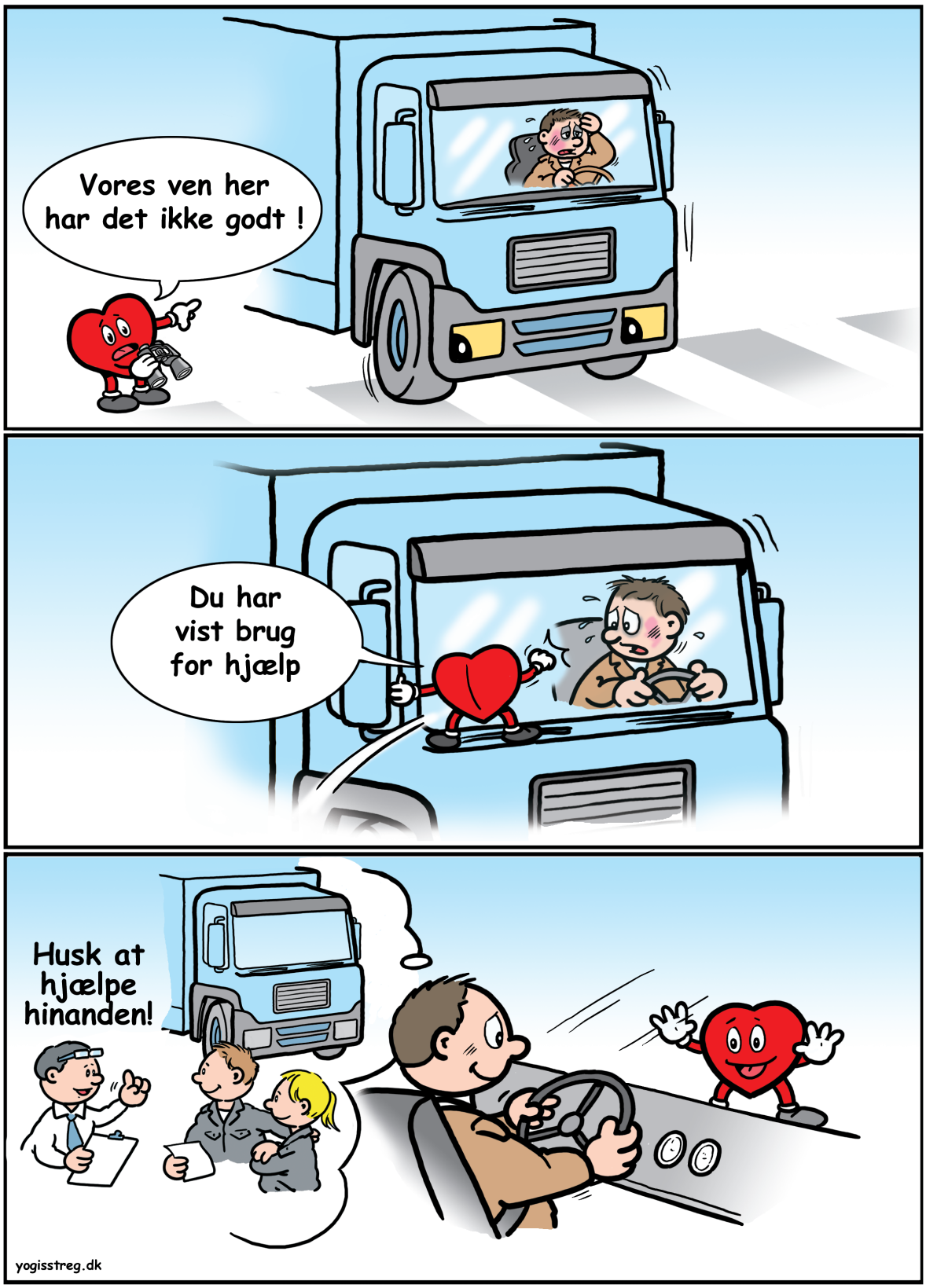
Overvej desuden, om arbejdspladsen skal tilbyde defusing (aflastningssamtale), hvis der opstår akutte hændelser og/eller nærvedhændelser. Defusing giver mulighed for at tale om, forstå og bearbejde en svær hændelse umiddelbart efter, den er sket. Hvis I vil tilbyde defusing, er det vigtigt at etablere procedurer for det, og at den, der står for det, er uddannet hertil.

Se mere på bfaportalen.dk

Defusing

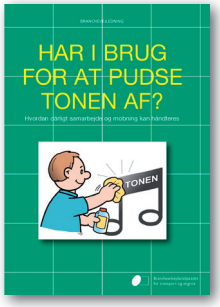
Mennesker, som har været udsat for en voldsom hændelse, kan opleve et stort behov for at tale om det. Formålet med defusing er derfor at skabe en umiddelbar forståelsesramme for hændelsen. Defusing giver også bedre mulighed for at holde fast i social kontakt og undgå isolation. Endelig kan man i forbindelse med defusing blive orienteret om naturlige krisereaktioner.

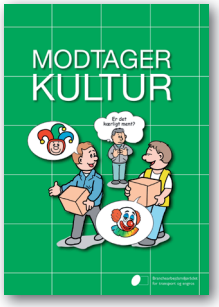
Den, der står for defusing, skal være trænet i metoden.

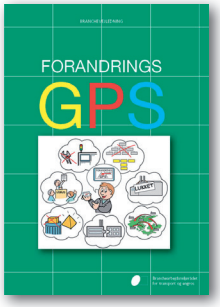

Vores ven her har det ikke godt !
Du har vist brug for hjælp
Husk at hjælpe hinanden!
yogisstreg.dk

Her kan du få mere at vide

Materialer fra BFA transport og engros

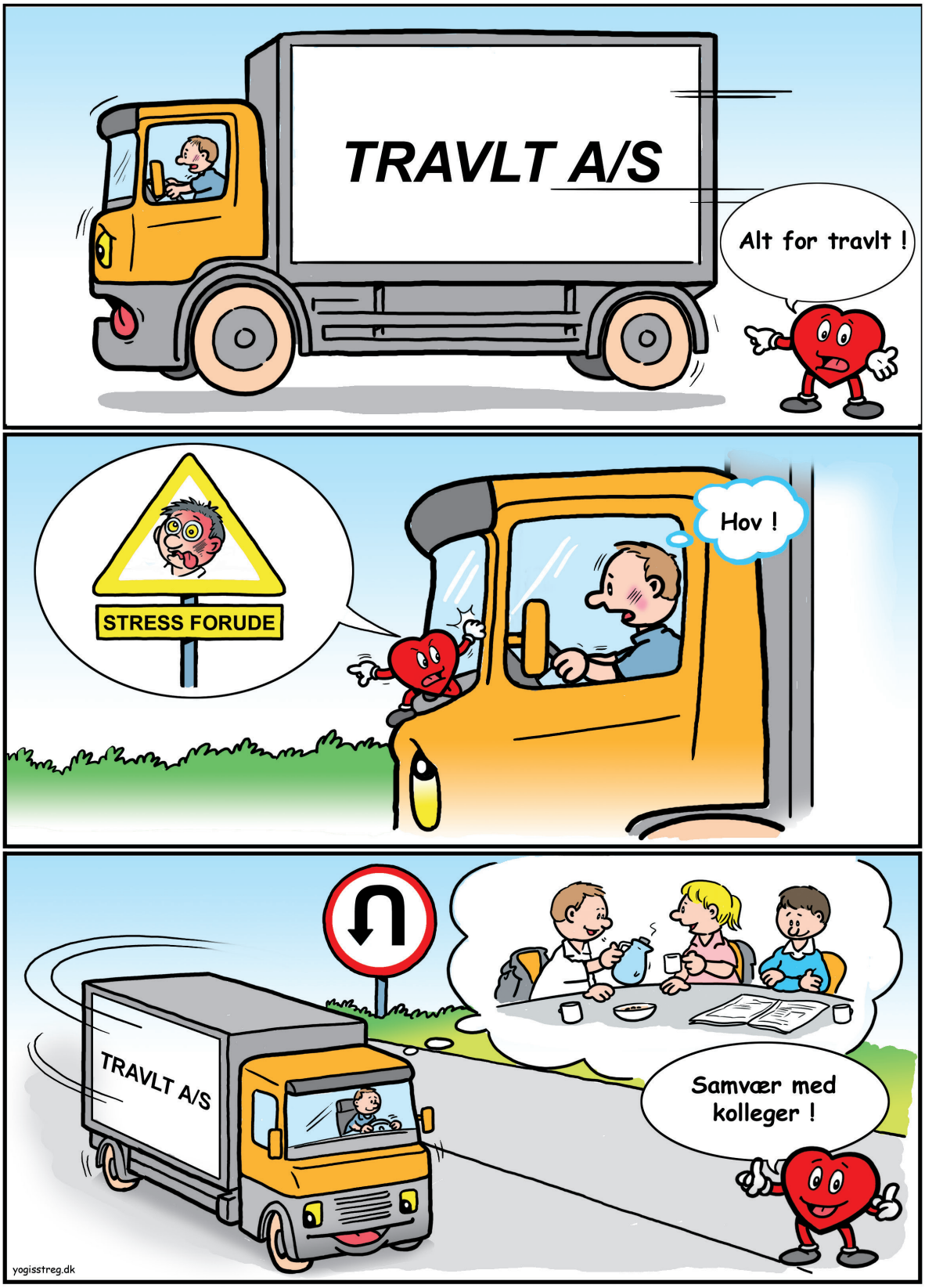






Hjemmesider
www.arbejdstilsynet.dk/da/temaer/tema-psykisk-arbejdsmiljo
www.arbejdsmiljoviden.dk, læs mere her om trivsel og stress

Træd på stressbremsen !


TRAVLT A/S
Alt for travlt !
STRESS FORUDE
Hov !
TRAVLT A/S
Samvær med kolleger !
yogisstreg.dk

Værktøjskassen kan bestilles af organisationernes medlemmer gennem egen organisation eller downloades fra bfaportalen.dk

Fællessekretariatet
H. C. Andersens Boulevard 18
1553 København V
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet
H. C. Andersens Boulevard 18
1553 København V
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsledersekretariatet
Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 32 83 32 83

Arbejdstagersekretariatet
Kampmannsgade 4
1553 København V
Tlf.: 70 300 300

Arbejdstilsynet
Landskronagade 33
2100 København Ø
Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk

BFA
Transport
Service –Turisme
Jord til Bord
Branchefælleskabet for Arbejdsmiljø