

Trivsel på arbejdspladsen

Bliv klædt på til at arbejde med psykisk arbejdsmiljø



Formål med kurset

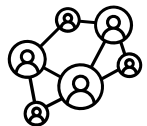
Lær at arbejde forebyggende med det psykiske arbejdsmiljø på din arbejdsplads



VIDEN om området



VÆRKTØJER og modeller til brug i det forebyggende arbejde



Bevidsthed og klarhed over ROLLER og ansvar i arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø

Program

Formiddag 9-12: Hvad er det gode psykiske arbejdsmiljø?

- Hvad er psykisk arbejdsmiljø?
- Tre perspektiver på hvilke forhold, der medvirker til god trivsel på arbejdspladsen
- Påvirkninger, som kan presse det psykiske arbejdsmiljø
- Et kig på jeres eget psykiske arbejdsmiljø

Frokost 12.00

Eftermiddag 12.30-16: Det forebyggende arbejde med trivsel og psykisk arbejdsmiljø

- Processen i det forebyggende arbejde med det psykiske arbejdsmiljø
- Introduktion til fokusområder og værktøjer til det forebyggende arbejde
- Gruppearbejde – vælg en risikofaktor
- Afrunding og tak for i dag

Spilleregler

- Fortrolighed
- Lyt - og byd ind
- Giv plads til forskellighed
- Husk din rolle i arbejdsmiljøorganisationen
- Giv dig selv fri fra mobil, PC mv.



Præsentation

Interview hinanden to og to. I har i alt 10 minutter:

- Hvad hedder du og hvilken arbejdsplads kommer du fra?
- Hvad er din rolle ift. arbejdsmiljøet – og hvor længe har du haft denne rolle?
- Hvad håber du at få ud af kurset i dag?

Bagefter får I hvert 2 minutter til at præsentere jeres makker for os andre

Præsenter din makker på 2 minutter



Hvad er psykisk arbejdsmiljø?

- Psykisk arbejdsmiljø handler om psykologiske og sociale forhold på arbejdspladsen som i samspil med den enkelte kan påvirke både det psykiske og det fysiske helbred positivt eller negativt
- De psykologiske og sociale forhold på arbejdspladsen handler blandt andet om selve det arbejde, som medarbejderne udfører, herunder krav i arbejdet, rammerne for arbejdets udførelse og de sociale relationer på arbejdspladsen
- Selvom det er arbejdsgivers ansvar, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres sikkerheds og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt er psykisk arbejdsmiljø et fælles anliggende for alle – både medarbejdere og ledere – på arbejdspladsen

3 psykologiske behov vi alle har

- **Autonomi:** Behovet for medbestemmelse og selvbestemmelse (adfærd styret af egen vilje). Individets behov for at føle sig psykologisk fri, og i den forbindelse kunne handle frit og være herre over egne handlinger
- **Samhørighed:** Behovet for at føle sig forbundet, som en del af et fællesskab, respekteret og anerkendt. Følelsen af at bidrage til gruppen, samt følelsen af at være vigtig for de andre medlemmer af gruppen
- **Kompetence:** Behovet for at mestre, føle sig dygtig til noget. Følelsen af, at være i stand til at udføre sine opgaver tilfredsstillende

Self-Determination Theory, Ryan & Deci, 1985

A top-down view of several people's hands stacked together in a circle, symbolizing teamwork and unity. The hands are of various skin tones and are wearing different colored sleeves (white, grey, blue, pink). The background is a soft, out-of-focus grey.

**Vi trives når vi lykkes –
sammen!**

Tre perspektiver på trivsel og opgaveløsning



GULDKORN



SOCIAL KAPITAL



PSYKOLOGISK TRYGHED

Vejen til det gode job: 'De seks guldkorn'

Høj **indflydelse** (selvbestemmelse)

(hvordan arbejdet udføres, pauser, hvem man arbejder sammen med, etc.)

Højt niveau af **mening**

(formål med arbejdet, sammenhæng med andres indsats, kvalitet)

God **forudsigelighed**

(relevante informationer om fremtidige forandringer og begivenheder)

God **social støtte**

(praktisk og følelsesmæssig støtte fra kolleger og ledere)

Retfærdig **belønning**

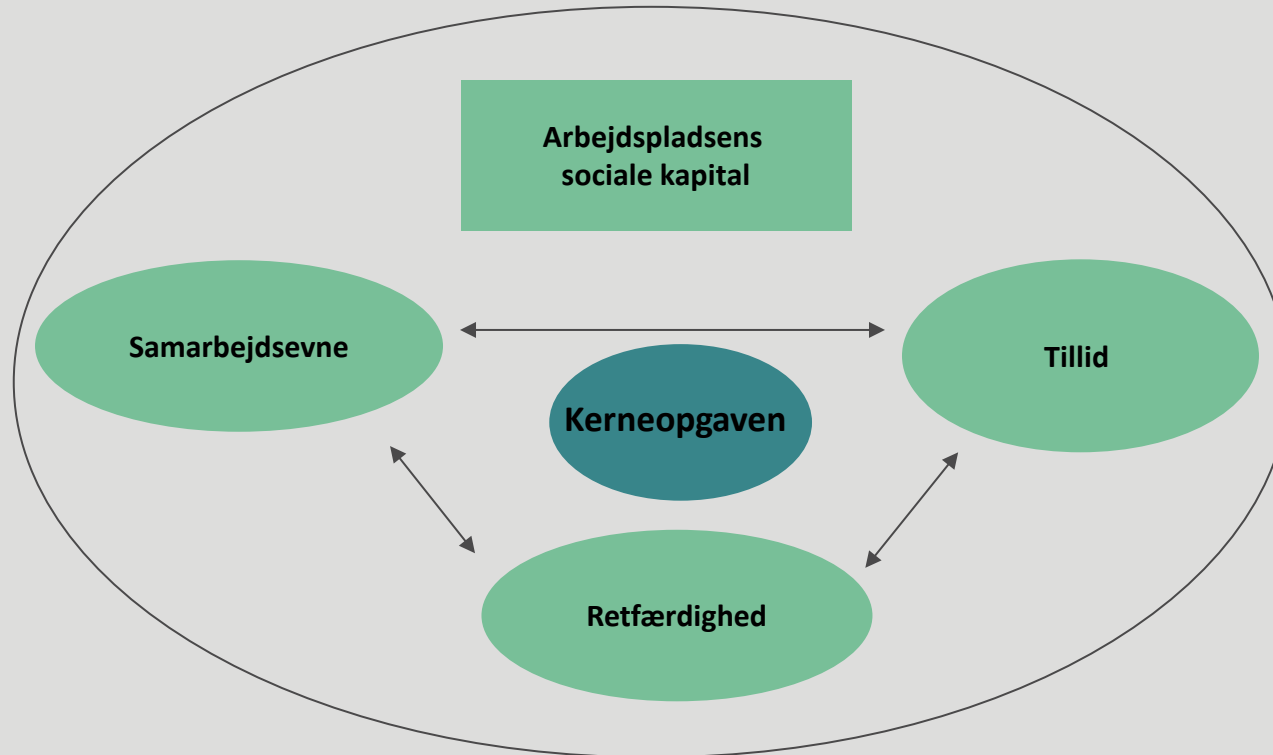
(anerkendelse, karriere, løn)

Passende **krav**

(kvantitative, følelsesmæssige, sociale, kvalitative)

Vejen til den gode arbejdsplads: Social kapital og de tre diamanter

Den sociale kapital er den egenskab, der sætter organisationens medlemmer i stand til i fællesskab at løse dens kerneopgave.



Model udarbejdet af Tage Søndergaard Kristensen, NFA

Der er en klar sammenhæng mellem social kapital og...

- højere produktivitet
- bedre kvalitet
- lavere sygefravær
- øget motivation, engagement og arbejdsglæde
- øget kreativitet, vidensdeling og sparring

Hvordan kan man arbejde med social kapital?

Stil skarpt på kerneopgaven: En fælles forståelse af virksomhedens formål er helt afgørende, hvis man vil opbygge og udnytte sin sociale kapital

- Er kerneopgaven i ental?
- Har I husket kunden/borgeren/patienten?
- Er der plads til flere fagligheder?

Styrk samarbejde og koordinering: Skal I løse kerneopgaven effektivt, må I sikre en tæt koordinering på tværs i virksomheden og et tillidsfuldt samarbejde mellem faggrupper

- Er der fora (formelle og uformelle), som giver mulighed for koordinering og kommunikation på tværs?
- Er der klarhed og enighed om roller og ansvar mellem alle faggrupper og afdelinger?

Skab ordentlige forandringer: Forandringer sætter ofte den sociale kapital på spil. Gennemføres processen ordentligt, kan det opbygge ny gensidig tillid. HUSK:

- God kommunikation (tovejs)
- Involvering af medarbejderne
- Medarbejderstøtte

<https://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/social-kapital/kom-videre-med-social-kapital>

Psykologisk tryghed i arbejdsmiljøarbejdet

- Psykologisk tryghed er **forestillingen om**, at man er fri til at dele tvivl, fejl, bekymringer og ideer – **uden frygten for** at blive straffet eller nedgjort
- En arbejdsplads præget af høj psykologisk tryghed giver mulighed for åben og ærlig dialog om både arbejdet med kerneopgaven og det psykiske arbejdsmiljø
- Det skaber et godt grundlag for at løse opgaverne bedst muligt og samtidig sikre **læring** og **udvikling** på arbejdspladsen



Amy Edmondson, (2020) Den frygtløse organisation

Fra tillid til psykologisk tryghed

Amy Edmondson undersøgte hvad der karakteriserer det højt performende team, blandt andet på hospitaler

Overraskelse: forskerne fandt, at de effektive teams tilsyneladende begik flere fejl end de mindre effektive teams (baseret på indrapportere UTH'ere)

Ved nærmere undersøgelse fandt forskerne ud af, at effektive teams ikke begik flere fejl – de rapporterer blot om flere fejl!!

Pointe: I de effektive teams var det muligt at tale åbent om de fejl, der blev begået og dermed uddrage læring af fejlene, udvikle praksis og undgå samme fejl i fremtiden



4 centrale elementer i psykologisk tryghed

- Hvordan håndterer vi det, når der sker **fejl**?
- Hvor gode er vi til at **tale om det, som er vanskeligt** (fx uenigheder)?
- Hvor gode er vi til at **bede om- og give hjælp**?
- Hvor gode er vi til at **inkludere diversitet**?

Typiske barrierer for psykologisk tryghed

- *Jeg vil ikke virke dum og stiller derfor ikke spørgsmål*
- *Jeg vil ikke virke uvidende/inkompetent og beder derfor ikke om feedback*
- *Jeg vil ikke lyde negativ, og undgår derfor at kritisere*
- *Jeg vil ikke ødelægge en god stemning og undgår derfor at komme med idéer*
- *Jeg vil ikke risikere at mit forslag ender som en fiasko, der viser tilbage til mig*
- *Jeg vil ikke virke svag, og derfor taler jeg ikke om min egen sårbarhed*

Øvelse: Dialogspillet

Hvis I ønsker at styrke den psykologiske tryghed, kan I fx bruge dialogspillet. I får gennem dialogen og de fælles refleksioner kendskab til, hvilke forhold der betyder noget for den psykologiske tryghed. Samtidig understøtter selve dialogen også den psykologiske tryghed.

Spillet kan bruges i et team eller på tværs af teams i organisationen.

Dialogspillet består af tre typer kort:

- **Blå kort:** udsagn til dialog i grupperne
- **Grønne kort:** spørgsmål til refleksion over gruppens proces
- **Gule kort:** spørgsmål til opsamling på gruppens dialog

Sådan spiller I

Vend ét **blåt** dialogkort ad gangen og færdiggør sætningen på kortet ved at dele eksempler, erfaringer eller oplevelser fra jeres hverdag, der relaterer sig til udsagnet på kortet.

Træk et nyt kort, når udsagnet er debatteret. Hvis et kort ikke giver mening for jer, så gå videre og træk et nyt. I skal ikke nødvendigvis nå alle kort igennem.

Hver femte gang I trækker et kort, skal I trække et **grønt** dialogkort.

Når der er ca. 10 minutter tilbage af jeres tid skal I drøfte de **gule** dialogkort. Fortæl på skift, hvad I mener, bør være næste skridt i arbejdet med psykologisk tryghed.

God fornøjelse.

Værktøj: Understøt psykologisk tryghed på arbejdspladsen

Trin 1: Rammesætning	Trin 2: Inviter til deltagelse og dialog	Trin 3: Responder konstruktivt
<p>Rammesæt arbejdet</p> <ul style="list-style-type: none">Afstem forventninger til fejl, usikkerhed og indbyrdes afhængigheder for at fremhæve behovet for, at folk deler deres tanker <p>Fremhæv formålet</p> <ul style="list-style-type: none">Beskriv, hvad der er på spil, hvorfor det er vigtigt, og for hvem det er vigtigt (motiver)	<p>Vis ydmyghed</p> <ul style="list-style-type: none">Stå ved 'hullerne' i din egen viden og færdigheder <p>Træn nysgerrighed</p> <ul style="list-style-type: none">Stil gode, åbne spørgsmålVis, at du lytter opmærksomt <p>Opstil strukturer og processer</p> <ul style="list-style-type: none">Skab fora hvor folk kan bidrageOpstil retningslinjer for konstruktive drøftelser – brug fx dialogkort som støtte	<p>Udtryk anerkendelse</p> <ul style="list-style-type: none">Lyt for at forståAnerkend og sig tak <p>Afstigmatiser fejl</p> <ul style="list-style-type: none">Se fremadTilbyd hjælpDrøft, overvej og brainstorm om næste skridt <p>Vær konsekvent over for klare overtrædelser</p>

Kortlæg den psykologiske tryghed

	Meget enig	Enig	Hverken enig el. uenig	Uenig	Meget uenig
Når nogen laver en fejl i arbejdet, så bruges det ikke imod dem					
Vi har let ved at tale om svære emner og løse problemer i fællesskab					
Vi afviser ikke andre, fordi de er forskellige fra os					
Vi værdsætter og respekterer, når nogen prøver at gøre noget nyt					
Det er let for mig at bede om hjælp og få den					
Ingen vil bevidst handle på en måde, der underminerer min indsats og mit bidrag					
Jeg oplever, at min faglighed og mine kompetencer værdsættes og bruges					

Start dialogen i AMO

Hvor høj er den
psykologiske tryghed i
vores AMO/AMG?

Hvis vi ønsker at øge den
psykologiske tryghed,
hvad er så vigtige
fokusområder for os?



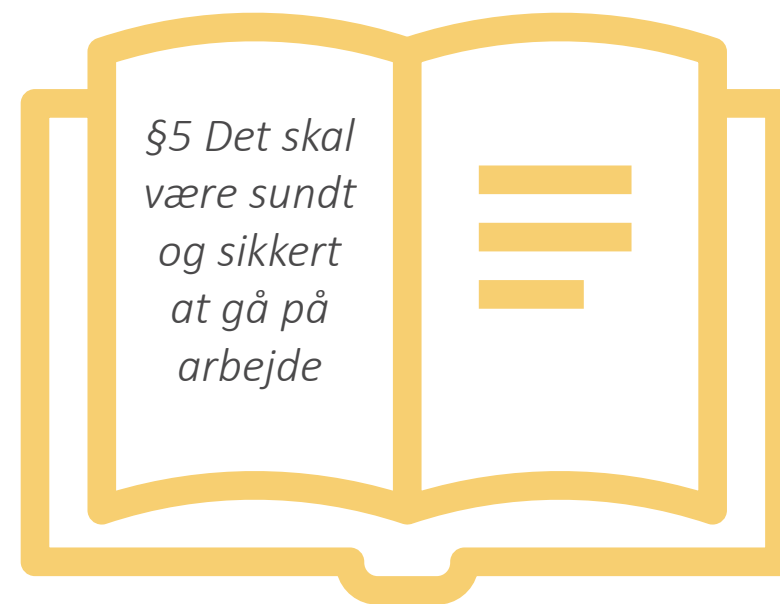
Påvirkninger i det psykiske arbejds miljø



Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø

§ 5: Arbejdet skal i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø både ud fra en enkeltvis og samlet vurdering er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige på kort og lang sigt

<https://at.dk/regler/bekendtgoerelser/psykisk-arbejds miljoe-1406/>



Enkeltpåvirkninger i det psykiske arbejdsmiljø

- **Stor arbejdsmængde og tidspres**
Ubalance mellem arbejdsmængde og tid til rådighed
Manglende mulighed for restitution
- **Uklare krav og modstridende krav i arbejdet**
Utydelige eller uforenelige krav i arbejdet
- **Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker**
Krav til at sætte sig ind i, rumme og håndtere et andet menneskes tanker, følelser og adfærd, eller at skulle skjule egne tanker og følelser
- **Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane**
Personer i virksomheden som groft eller flere gange udsætter andre personer i virksomheden for adfærd, der opfattes som nedværdigende af den/de udsatte
- **Arbejdsrelateret vold – i og udenfor arbejdstid**
... både fysisk og psykisk vold udøvet af eksterne (fx borgere, pårørende, samarbejdspartnere mv.)



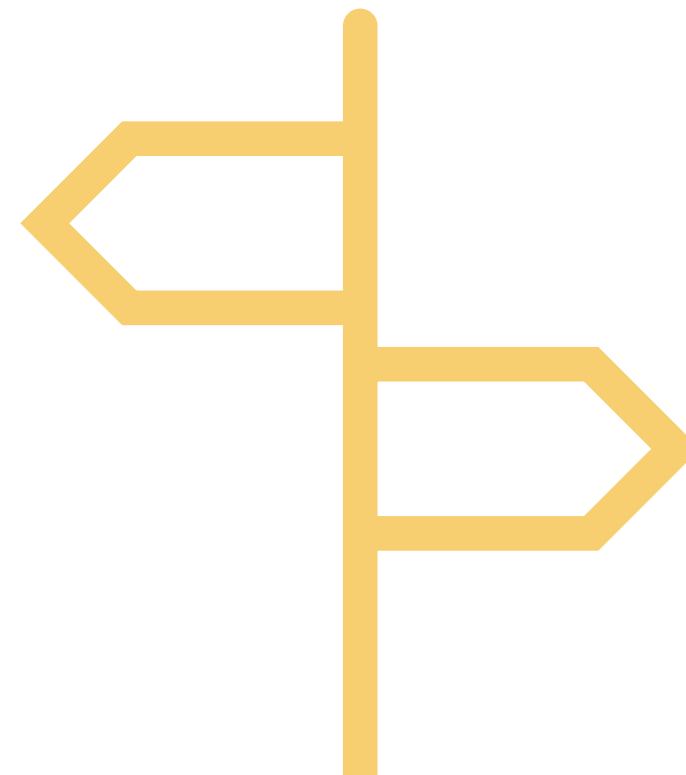
Vejledninger og vejvisere som supplement

Der findes mere information og inspiration i Arbejdstilsynets vejledninger på de fem enkeltfaktorer

Arbejdstilsynet har derudover udarbejdet arbejdsmiljøvejvisere, som beskriver typiske arbejdsmiljøproblemer indenfor de enkelte brancher

<https://at.dk/regler/at-vejledninger>

<https://at.dk/brancheoversigt/>






A close-up photograph of a person's hand carefully balancing a smooth, greyish-brown rock on top of a stack of four other smooth, rounded stones of various colors (grey, brown, and tan) on a sandy beach. The background is a soft-focus view of the ocean waves under a bright sky. The text 'OBS: En, to – eller mange påvirkninger?' is overlaid in the center of the image.

OBS: En, to – eller mange påvirkninger?

Et nærmere kig på jeres psykiske arbejdsmiljø

at.dk/tilsyn/hvad-er-tilsyn/hvad-er-et-grundtilsyn/tilsyn-med-psykisk-arbejdsmiljoe/psykisk-arbejdsmiljoe-spoergeguide/spoergeguides/



Spørg AT Nyheder Arbejdsmiljø i tal Selvbetjening   [Mit AT](#)
Arbejdsmiljø Regler Tilsyn Arbejdsmiljøarbejdet Om os 



[Forside](#) / [Tilsyn](#) / [Hvad er tilsyn?](#) / [Hvad er et grundtilsyn?](#) /
[Når Arbejdstilsynet fører tilsyn med det psykiske arbejdsmiljø](#) / [Psykisk arbejdsmiljø - Spørgeguide](#) / [Spørgeguides](#)



Spørgeguides om psykisk arbejdsmiljø til Arbejdstilsynets tilsyn

Spørgeguiden anvendes hovedsageligt i dialogen med ledelse og arbejdsmiljørepræsentant ved det indledende møde eller ved planlagte og aftalte samtaler med ansatte.

Gem i Mit AT

-  [Fysisk og/eller psykisk vold - pdf](#)
-  [Høje følelsesmæssige krav - pdf](#)

HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmåling, sygefraværstatistik
- Eksempler på arbejdssituationer med stor arbejdsmængde og tidspres
- Fokusér på én afdeling eller funktion, hvis det er muligt
- Det er den aktuelle situation, der skal afdækkes, ikke ændringer.

Forekomst af stor arbejdsmængde og tidspres**A1 _Hvilken type arbejde udfører de ansatte?****A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?**

- Hvad er kerneydelserne/de primære opgaver i det arbejde, de ansatte udfører? Hvilke andre opgaver løser ansatte?
- Hvordan er forholdet mellem kerneydelser/primære og andre opgaver?

A3 Er der under løsning af arbejdsopgaverne kvalitative krav som fx:

- Høje krav til opmærksomhed? (fx ved krav om hurtige og præcise reaktioner)
- Høje krav til koncentration? (fx ved krav om konstant at være fokuseret)
- Høj sværhedsgrad i arbejdet/komplekse opgaver?
- Stor ansvarlighed for andre mennesker eller værdier?

Hvordan viser disse krav sig i arbejdet, og hvilken betydning har de for arbejdsmængde og tidspres?

A4 Hvad er omfanget af stor arbejdsmængde og tidspres (kvantitative krav)**- Intensivt arbejde, fx:**

- Store opgaver eller mange samtidige opgaver, der skal nås inden for en given frist? (Hvilke opgaver og hvilke frister? Kan ansatte nå dem?)
- Højt arbejdstempo pga. stor arbejdsmængde og tidspres?
- Manglende pauser pga. stor arbejdsmængde og tidspres? (hvilke pauser er der ikke tid til, og hvor ofte er der ikke tid til dem?)

- Udvidelse af arbejdstiden:

- Mange arbejdstimer om ugen/lange arbejdsdage (hvor lange?) pga. stor arbejdsmængde og tidspres/forventning om at arbejde uden for sædvanlig arbejdstid? (hvordan kommer det til udtryk?)
- Hyppig inddragelse af fridage pga. stor arbejdsmængde og tidspres? (hvor ofte inddrages fridage?)
- Overarbejde (evt. skjult for arbejdsgiver), som det ikke er muligt at afspadser, og som vanskeliggør tilstrækkelig restitution? (hvor ofte?, hvor meget?, oparbejdet over hvor lang tid?)

A5 Er der ansatte, der i lang tid har haft stor arbejdsmængde eller tidspres?

- Hvem er udsat for stor arbejdsmængde og tidspres?
- Hvor ofte?
- I hvor lang tid?

A6 Andre evt. faktorer?

- Uklare eller modstridende krav i arbejdet (fx mellem kerneydelser/primære og andre opgaver)
- Akutte uforudsete opgaver, afbrydelser, forstyrrelser eller forhindringer i arbejdet, fx it-nedbrud eller andre problemer?

Forebyggelse af stor arbejdsmængde og tidspres

Data skal indhentes, men er ikke afgørende ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt

B1 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?

- Tydelige mål, rammer og retningslinjer
- Tydeligt service- og kvalitetsniveau
- Tydelig ansvarsfordeling
- Prioritering af opgaver
- Fordeling af opgaver mellem ansatte
- Tydelige arbejds gange/arbejds metoder
- Afstemning af forventninger til service-/kvalitetsniveau med borgere, kunder m.fl.
- Klare procedurer for håndtering af klager fra borgere, kunder m.fl.
- Klare procedurer for håndtering af fejl
- Passende indretning og tekniske hjælpemidler
- Klare procedurer for håndtering af akut underbemanding (fx pga. sygdom eller uventede/nye opgaver)
- Indflydelse på arbejdet (arbejds metoder, rækkefølge af opgaver, mængden af arbejde, tidsfrister, prioritering mm.)

B2 Hvordan foregår oplæring, instruktion og tilsyn?

- Oplæring i forhold til den konkrete opgave
- Tilsyn med, at arbejdet udføres i henhold til instruktionen
- Har de ansatte den nødvendige viden for at kunne udføre arbejdsopgaverne?

B3 Hvordan sikrer virksomheden hjælp og støtte i arbejdet?

- Ledelsesmæssig hjælp til prioritering og planlægning af konkrete opgaver
- Forventningsafstemning mellem ledelse og ansatte om opgavemængde og kvalitetsniveau
- Faglig støtte og sparring til konkrete opgaver
- Ledelsesmæssig konstruktiv feedback og anerkendelse for godt udført arbejde
- Ledelsen påtager sig ansvaret for evt. arbejdsmæssige konsekvenser (fx manglende muligheder for at overholde frister, lovgivningsmæssige krav, aftalt service- eller kvalitetsniveau) og har informeret om dette (hvordan og til hvem?)

Arbejds mæssige konsekvenser

Data er en forudsætning for at konkludere, at risikoen ikke er forebygget tilstrækkeligt

C1 Hvad er omfanget og alvorligheden af aktuelle arbejdsmæssige konsekvenser af den store arbejdsmængde og tidspres (A3-5)? Fx:

- Arbejdsopgaver, der skal udføres, bliver ikke udført, bliver udført for sent eller i en lavere kvalitet, og det har unacceptable arbejdsmæssige konsekvenser (for hvem/hvad?), fx:
 - Frister bliver ikke overholdt
 - Lovgivningsmæssige krav bliver ikke overholdt
 - Manglende overholdelse af aftalt service- eller kvalitetsniveau
 - Konflikter med borgere og kunder m.fl.
 - Klager over det udførte arbejde fra borgere og kunder m.fl.
 - Kritik af det udførte arbejde fra ledelse og kolleger
 - Konflikter eller samarbejdsproblemer internt i virksomheden (herunder mobning)
- Fejl i arbejdet (hvilken betydning?)
- Risiko for arbejdsulykker (fx vold) som følge af stor arbejdsmængde og tidspres
- Sygefravær eller sygenærvar (moder syg på arbejdet) relateret til stor arbejdsmængde og tidspres
- Personaleomsætning relateret til stor arbejdsmængde og tidspres

C2 Er ansatte af omstændighederne tvunget til at arbejde under stor arbejdsmængde og tidspres for at undgå:

- Forværring af aktuelle alvorlige arbejdsmæssige konsekvenser?
- At der opstår nye alvorlige arbejdsmæssige konsekvenser?

Personlige konsekvenser

Data kan styrke dokumentationen, men er ikke afgørende ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt

C3 Personlige konsekvenser kan fx være:

- Søvnproblemer
- Koncentrationsbesvær
- Svækket hukommelse
- Angst
- Depression
- Hjerte-karsygdomme

Eksempler på tegn på ubalance

Arbejds-mæssige konsekvenser

- Vigtige opgaver bliver ikke udført, frister bliver ikke overholdt
- Fastsat service/kvalitetsniveau overholdes ikke
- Fejl i arbejdet
- Kritik af det udførte arbejde
- Konflikter internt i virksomheden eller med eksterne (borgere, pårørende, kunder mv.)
- Ansatte som i perioder ikke holder pauser eller arbejder mange timer
- Øget frekvens af arbejdsulykker / nærved-ulykker
- Sygefravær eller høj personaleomsætning

Subjektive konsekvenser

- Koncentrations- eller hukommelsesproblemer
- Manglende overblik
- Nedsat humør og øget irriterabilitet
- Oplevelse af faglig utilstrækkelighed
- Tendens til at isolere sig socialt
- Manglende overskud til aktiviteter ud over arbejde
- Svært ved at slippe tanker om arbejdet
- Søvnproblemer
- Fysiske symptomer fx hovedpine, smerter, hjertebanken mv.

Vælg en påvirkning, som er relevant for jer

Find en påvirkning som findes i jeres psykiske arbejdsmiljø – og tag den tilhørende spørgeguide, som du vil arbejde med

Skriv på en Post-It hvilken forekomst, du oplever der er – beskriv omfang, varighed og karakter af forekomsten

Skriv derefter på en anden Post-It hvilke forebyggende tiltag, I allerede har på arbejdspladsen

Sæt Post-Its på din vægt og præsenter for makker

Overvej sammen om der er balancen mellem forekomsten og jeres forebyggelse: Hvordan og i hvilken grad ser I at der er balance/ubalance? Hvad er konsekvenserne af evt. ubalance?

Vurdér risiko for sikkerhed og sundhed

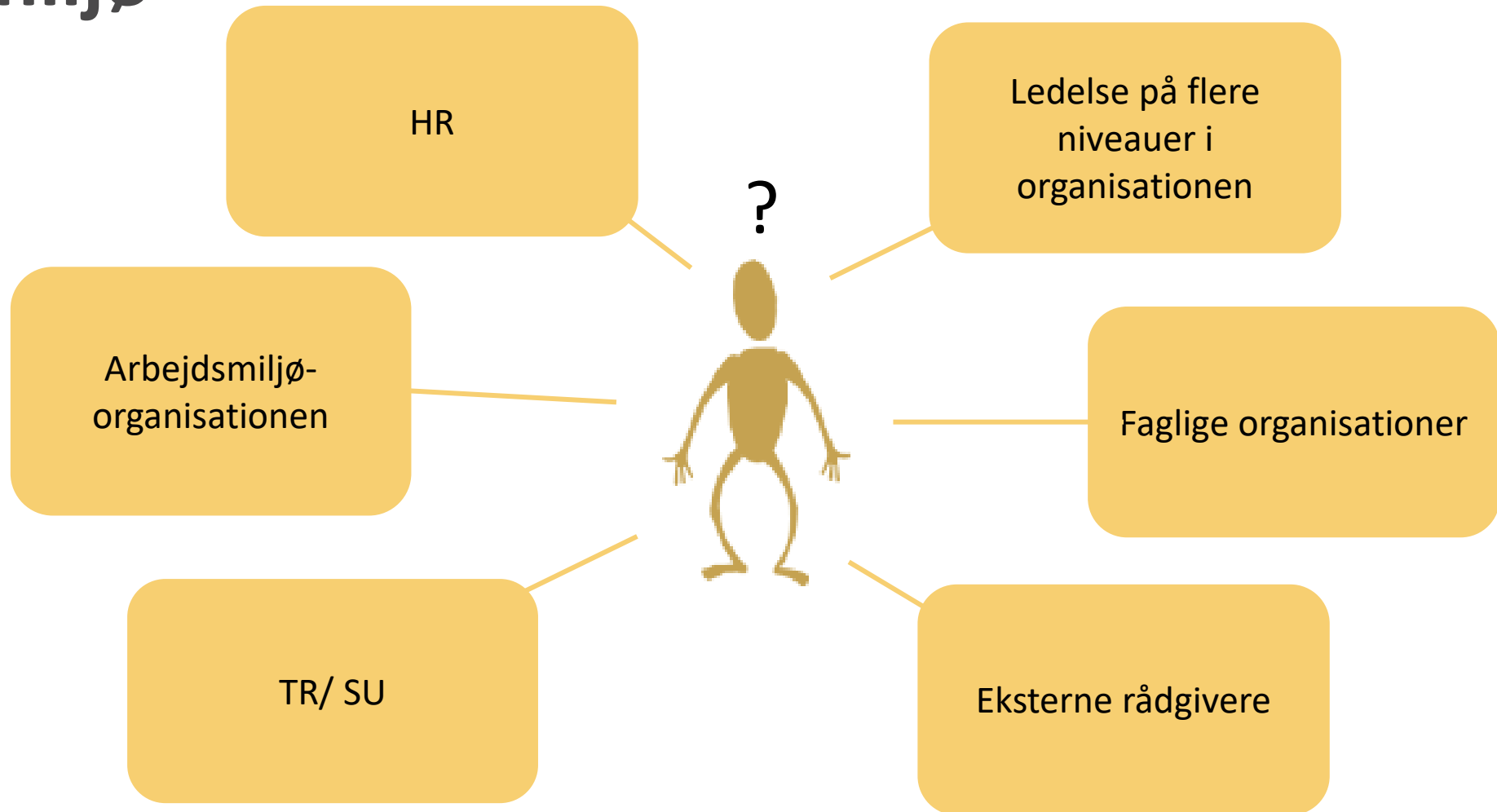
– på kort og på langt sigt



A rowing team of women in orange jackets is shown from a rear perspective, rowing a boat on a body of water. The water is dark with white foam from the oars. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day. The text 'Det forebyggende arbejds miljøarbejde' is overlaid on the left side of the image.

Det forebyggende arbejds miljøarbejde

Organisering af arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø



Arbejdspladsens ansvar

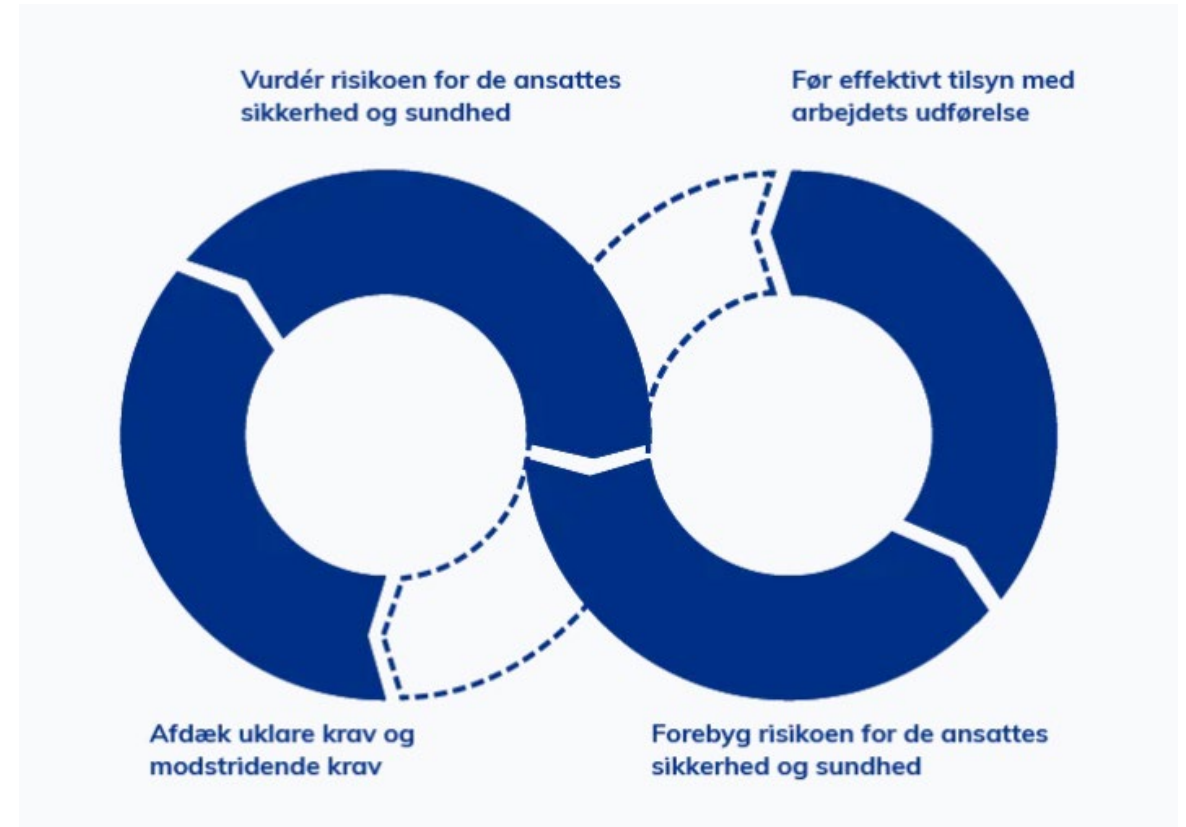
Samarbejde om arbejdsmiljøarbejdet og inddrage de ansatte

Afdække påvirkninger: Omfang, varighed og karakter af forekomst

Vurdere risiko for medarbejdernes sundhed og om den forebyggelse, I allerede har, er tilstrækkelig

Om nødvendigt igangsætte forebyggende tiltag

Løbende føre tilsyn med arbejdets udførelse, og om forebyggelsen virker



Afdæk påvirkninger

- Er påvirkningen tilstede i arbejdet? Afdæk omfang, varighed og karakter af påvirkningen:
 - Er det fx hele tiden eller kun i perioder, at medarbejderne udsættes for påvirkningen?
 - Er det i forbindelse med særlige opgavetyper – eller mere generelt?
- Inddrag de ansatte i jeres afdækning – deres oplevelser og erfaringer er vigtig
- OBS: Den psykologiske tryghed betyder meget for, om de ansatte oplever at have mulighed for at gøre opmærksom på deres udfordringer i arbejdet
- Afdækning og vurdering kan både foregå som en del af det daglige samarbejde om opgaveløsningen og som en del af mere omfattende undersøgelser af det psykiske arbejdsmiljø. Det kan fx være som en del af APV'en.

HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmåling, sygefraværstatistik
- Eksempler på arbejdssituationer med stor arbejdsmængde og tidspres
- Fokusér på én afdeling eller funktion, hvis det er muligt
- Det er den aktuelle situation, der skal afdækkes, ikke ændringer.

Forekomst af stor arbejdsmængde og tidspres**A1 _Hvilken type arbejde udfører de ansatte?****A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?**

- Hvad er kerneydelserne/de primære opgaver i det arbejde, de ansatte udfører? Hvilke andre opgaver løser ansatte?
- Hvordan er forholdet mellem kerneydelser/primære og andre opgaver?

A3 Er der under løsning af arbejdsopgaverne kvalitative krav som fx:

- Høje krav til opmærksomhed? (fx ved krav om hurtige og præcise reaktioner)
- Høje krav til koncentration? (fx ved krav om konstant at være fokuseret)
- Høj sværhedsgrad i arbejdet/komplekse opgaver?
- Stor ansvarlighed for andre mennesker eller værdier?

Howdan viser disse krav sig i arbejdet, og hvilken betydning har de for arbejdsmængde og tidspres?

A4 Hvad er omfanget af stor arbejdsmængde og tidspres (kvantitative krav)**- Intensivt arbejde, fx:**

- Store opgaver eller mange samtidige opgaver, der skal nås inden for en given frist? (Hvilke opgaver og hvilke frister? Kan ansatte nå dem?)
- Højt arbejdstempo pga. stor arbejdsmængde og tidspres?
- Manglende pauser pga. stor arbejdsmængde og tidspres? (hvilke pauser er der ikke tid til, og hvor ofte er der ikke tid til dem?)

- Udvidelse af arbejdstiden:

- Mange arbejdstimer om ugen/lange arbejdsdage (hvor lange?) pga. stor arbejdsmængde og tidspres/forventning om at arbejde uden for sædvanlig arbejdstid? (hvordan kommer det til udtryk?)
- Hyppig inddragelse af fridage pga. stor arbejdsmængde og tidspres? (hvor ofte inddrages fridage?)
- Overarbejde (evt. skjult for arbejdsgiver), som det ikke er muligt at afspasere, og som vanskeliggør tilstrækkelig restitution? (hvor ofte?, hvor meget?, oparbejdet over hvor lang tid?)

A5 Er der ansatte, der i lang tid har haft stor arbejdsmængde eller tidspres?

- Hvem er udsat for stor arbejdsmængde og tidspres?
- Hvor ofte?
- I hvor lang tid?

A6 Andre evt. faktorer?

- Uklare eller modstridende krav i arbejdet (fx mellem kerneydelser/primære og andre opgaver)
- Akutte uforudsete opgaver, afbrydelser, forstyrrelser eller forhindringer i arbejdet, fx it-nedbrud eller andre problemer?

Forebyggelse af stor arbejdsmængde og tidspres

Data skal indhentes, men er ikke afgørende ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt

B1 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt?

- Tydelige mål, rammer og retningslinjer
- Tydeligt service- og kvalitetsniveau
- Tydelig ansvarsfordeling
- Prioritering af opgaver
- Fordeling af opgaver mellem ansatte
- Tydelige arbejds gange/arbejds metoder
- Afstemning af forventninger til service-/kvalitetsniveau med borgere, kunder m.fl.
- Klare procedurer for håndtering af klager fra borgere, kunder m.fl.
- Klare procedurer for håndtering af fejl Passende indretning og tekniske hjælpemidler
- Klare procedurer for håndtering af akut underbemanding (fx pga. sygdom eller uventede/nye opgaver)
- Indflydelse på arbejdet (arbejds metoder, rækkefølge af opgaver, mængden af arbejde, tidsfrister, prioritering mm.)

B2 Hvordan foregår oplæring, instruktion og tilsyn?

- Oplæring i forhold til den konkrete opgave
- Tilsyn med, at arbejdet udføres i henhold til instruktionen
- Har de ansatte den nødvendige viden for at kunne udføre arbejdsopgaverne?

B3 Hvordan sikrer virksomheden hjælp og støtte i arbejdet?

- Ledelsesmæssig hjælp til prioritering og planlægning af konkrete opgaver
- Forventningsafstemning mellem ledelse og ansatte om opgavemængde og kvalitetsniveau
- Faglig støtte og sparring til konkrete opgaver
- Ledelsesmæssig konstruktiv feedback og anerkendelse for godt udført arbejde
- Ledelsen påtager sig ansvaret for evt. arbejdsmæssige konsekvenser (fx manglende muligheder for at overholde frister, lovgivningsmæssige krav, aftalt service- eller kvalitetsniveau) og har informeret om dette (hvordan og til hvem?)

Arbejdsmæssige konsekvenser

Data er en forudsætning for at konkludere, at risikoen ikke er forebygget tilstrækkeligt

C1 Hvad er omfanget og alvorligheden af aktuelle arbejdsmæssige konsekvenser af den store arbejdsmængde og tidspres (A3-5)? Fx:

- Arbejdsopgaver, der skal udføres, bliver ikke udført, bliver udført for sent eller i en lavere kvalitet, og det har unacceptable arbejdsmæssige konsekvenser (for hvem/hvad?), fx:
 - Frister bliver ikke overholdt
 - Lovgivningsmæssige krav bliver ikke overholdt
 - Manglende overholdelse af aftalt service- eller kvalitetsniveau
 - Konflikter med borgere og kunder m.fl.
 - Klager over det udførte arbejde fra borgere og kunder m.fl.
 - Kritik af det udførte arbejde fra ledelse og kolleger
 - Konflikter eller samarbejdsproblemer internt i virksomheden (herunder mobning)
- Fejl i arbejdet (hvilken betydning?)
- Risiko for arbejdsulykker (fx vold) som følge af stor arbejdsmængde og tidspres
- Sygefravær eller sygenærvar (moder syg på arbejdet) relateret til stor arbejdsmængde og tidspres
- Personaleomsætning relateret til stor arbejdsmængde og tidspres

C2 Er ansatte af omstændighederne tvunget til at arbejde under stor arbejdsmængde og tidspres for at undgå:

- Forværring af aktuelle alvorlige arbejdsmæssige konsekvenser?
- At der opstår nye alvorlige arbejdsmæssige konsekvenser?

Personlige konsekvenser

Data kan styrke dokumentationen, men er ikke afgørende ved vurdering af, om risikoen er forebygget tilstrækkeligt

C3 Personlige konsekvenser kan fx være:

- Søvnproblemer
- Koncentrationsbesvær
- Svækket hukommelse
- Angst
- Depression
- Hjerte-karsygdomme

Vurdér risiko for sikkerhed og sundhed

– på kort og på langt sigt



Eksempler på tegn på ubalance

Arbejds-mæssige konsekvenser

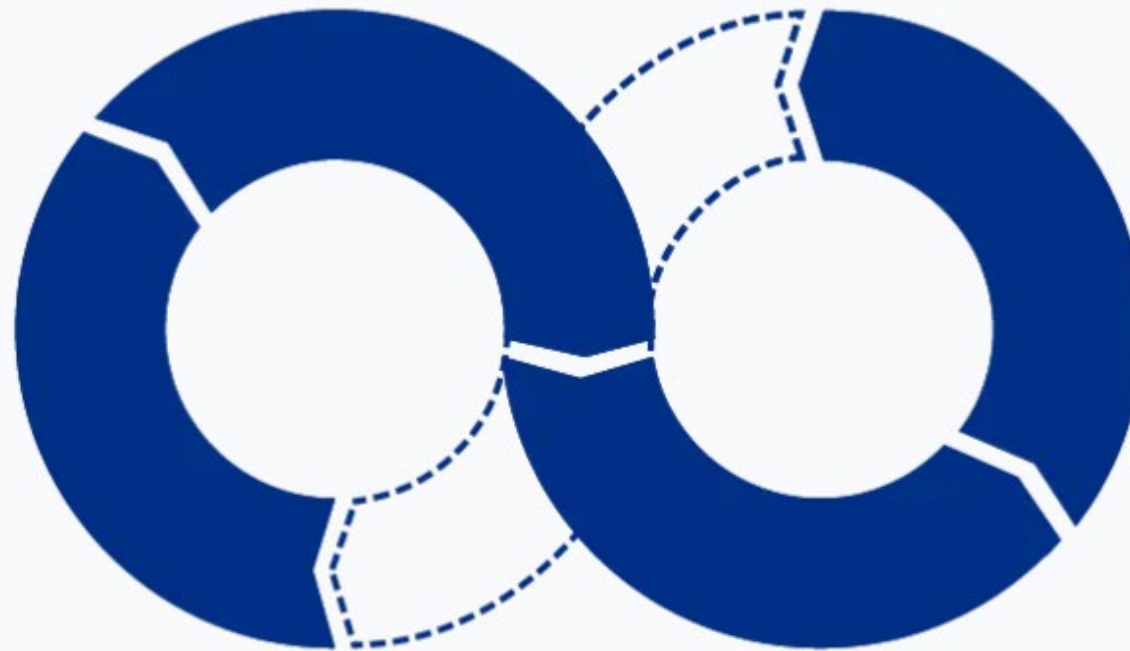
- Vigtige opgaver bliver ikke udført, frister bliver ikke overholdt
- Fastsat service/kvalitetsniveau overholdes ikke
- Fejl i arbejdet
- Kritik af det udførte arbejde
- Konflikter internt i virksomheden eller med eksterne (borgere, pårørende, kunder mv.)
- Ansatte som i perioder ikke holder pauser eller arbejder mange timer
- Øget frekvens af arbejdsulykker / nærved-ulykker
- Sygefravær eller høj personaleomsætning

Subjektive konsekvenser

- Koncentrations- eller hukommelsesproblemer
- Manglende overblik
- Nedsat humør og øget iritabilitet
- Oplevelse af faglig utilstrækkelighed
- Tendens til at isolere sig socialt
- Manglende overskud til aktiviteter ud over arbejde
- Svært ved at slippe tanker om arbejdet
- Søvnproblemer
- Fysiske symptomer fx hovedpine, smerter, hjertebanken mv.

Vurdér risikoen for de ansattes
sikkerhed og sundhed

Før effektivt tilsyn med
arbejdets udførelse



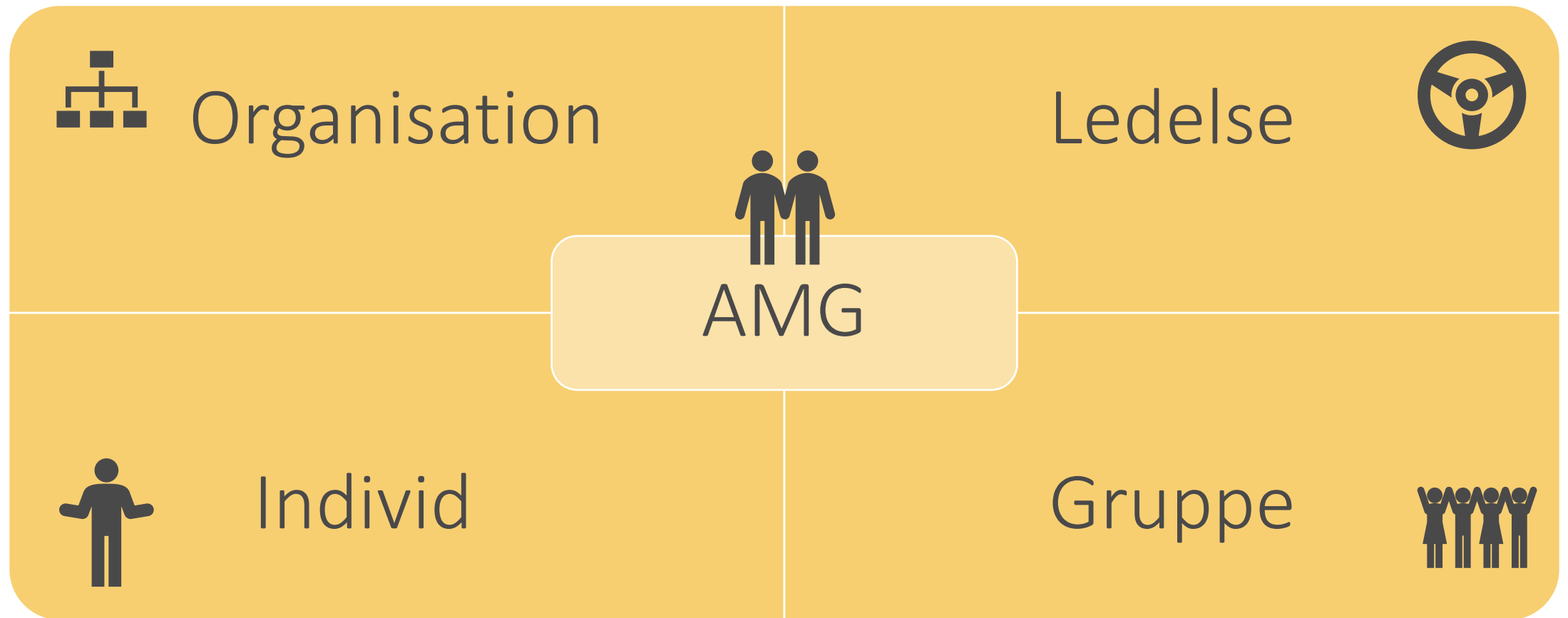
Afdæk uklare krav og
modstridende krav

Forebyg risikoen for de ansattes
sikkerhed og sundhed

Husk forebyggelse



Brug IGLO-modellen til at styrke det psykiske arbejdsmiljø



Forebyggelse: 5 vigtige indsatsområder

1. Forsvarlig planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet
2. Effektiv oplæring og instruktion
3. Social støtte – fra leder og kolleger
4. Indflydelse på arbejdet
5. Pausekultur/restitution

Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet

Afstemning af forventninger til løsning af opgaver

Fælles tilgang / faglighed

Tid nok til løsning af opgaverne

Planlægning af tid til forberedelse og efterbearbejdning af arbejdet

Afveksling i opgavetyper

Hensigtsmæssig indretning af de fysiske rammer

Oplæring og instruktion

Faglig oplæring:

- Sørg for, at medarbejderne får de kompetencer, der skal til for at udføre opgaverne, fx i form af faglig viden, oplæring i metoder/tilgange og arbejdsprocesser
- Sørg for, at medarbejderne har relevant information om de mennesker, de møder i arbejdet, så medarbejderne kan forberede sig bedst muligt

Kendskab til forebyggelse:

- Tal om de risikofaktorer, der er i jeres arbejde
- Tal om, hvordan I på jeres arbejdsplads forebygger kravene både som organisation, ledelse, gruppe og individ
- Sørg for at medarbejderne kender til beredskab og retningslinjer for håndtering

Fem typer social støtte

- Praktisk hjælp
- Følelsesmæssig støtte
- Bedømmelses-støtte/feedback
- Information og videndeling
- At tilhøre en gruppe/støttende atmosfære



Social støtte

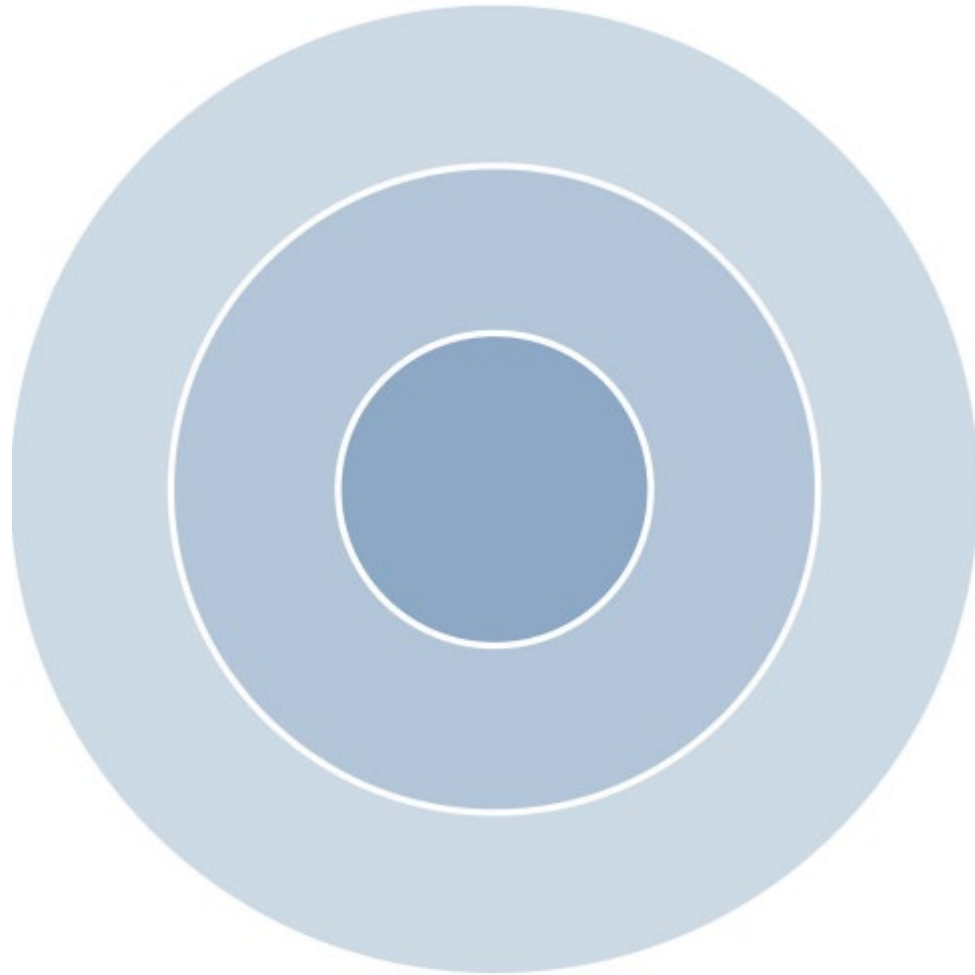
- Hvilke typer social støtte er vi særligt gode til at give og modtage i mit team/på min arbejdsplads?
- Hvilke typer social støtte kan vi med fordel skabe bedre rammer for? Hvad kunne gøre en positiv forskel?
- Er der grupper eller individer hos os, som har ringere vilkår for at give og modtage social støtte end os andre? Hvad kunne gøre en positiv forskel?

<https://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/social-kapital/kollegial-sparring/kollegial-sparring-i-hverdagen>

<https://www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/social-kapital/arbejdsfaellesskabet/staerkere-sammen>

Indflydelse

Hvad har I indflydelse på og hvor meget?

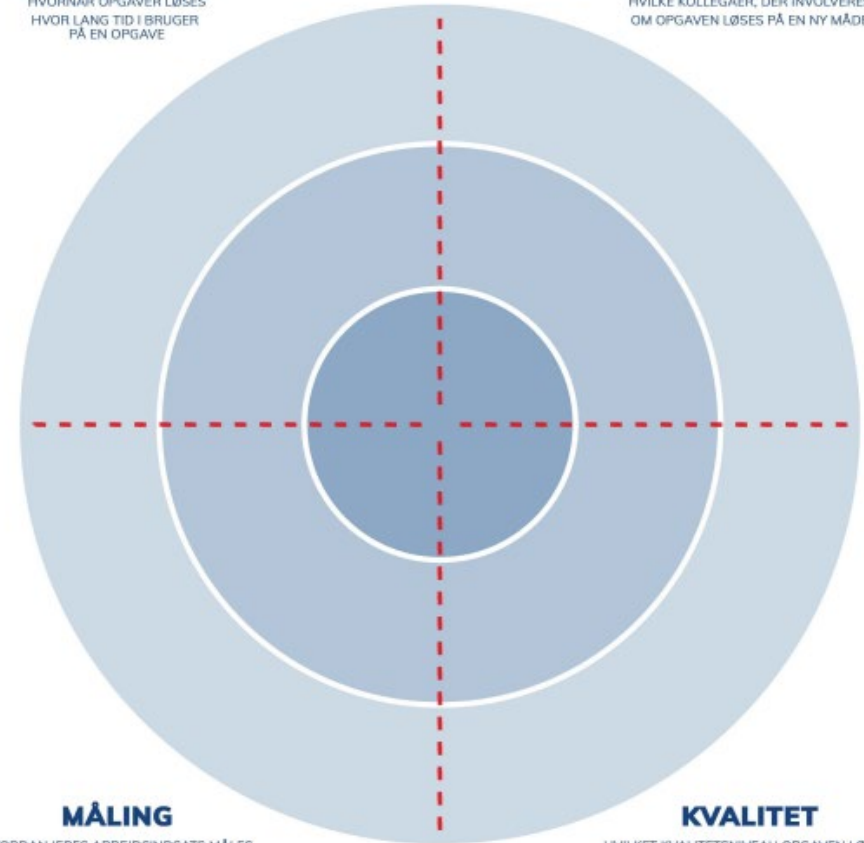


OPGAVER

HVILKE TYPER OPGAVER I HAR
HVOR MANGE OPGAVER I HAR
HVORNÅR OPGAVER LØSES
HVOR LANG TID I BRUGER
PÅ EN OPGAVE

TILGANG

HVORDAN I LØSER OPGAVER
HVILKE REDSKABER I BRUGER
HVILKE KOLLEGAER, DER INVOLVERES
OM OPGAVEN LØSES PÅ EN NY MÅDE



MÅLING

HVORDAN JERES ARBEJDSINDSATS MÅLES
HVORNÅR I ER FÆRDIGE MED EN OPGAVE
HVORNÅR EN OPGAVE ER LØST GODT NOK
HVOR MANGE OG HVILKE OPGAVER
DU KAN NÅ DAGLIGT

KVALITET

HVILKET KVALITETSNIVEAU OPGAVEN LØSES I
HVOR GRUNDIGT I LØSER OPGAVEN
HVORDAN GOD KVALITET SKAL FORSTÅS
OM I LØSER OPGAVEN MED DEN KVALITET,
I MENER DER ER BRUG FOR

A group of seven men in a workshop setting are taking a break. They are dressed in casual work clothes like t-shirts and shorts. Some are sitting on a wooden workbench, while others are standing. They are holding coffee cups and appear to be in conversation. The background is filled with stacks of wood and various workshop tools, creating a busy industrial atmosphere.

Restitu-hvafor noget?

Giv jeres pausekultur et eftersyn!

Forebyggelse: 5 vigtige indsatsområder

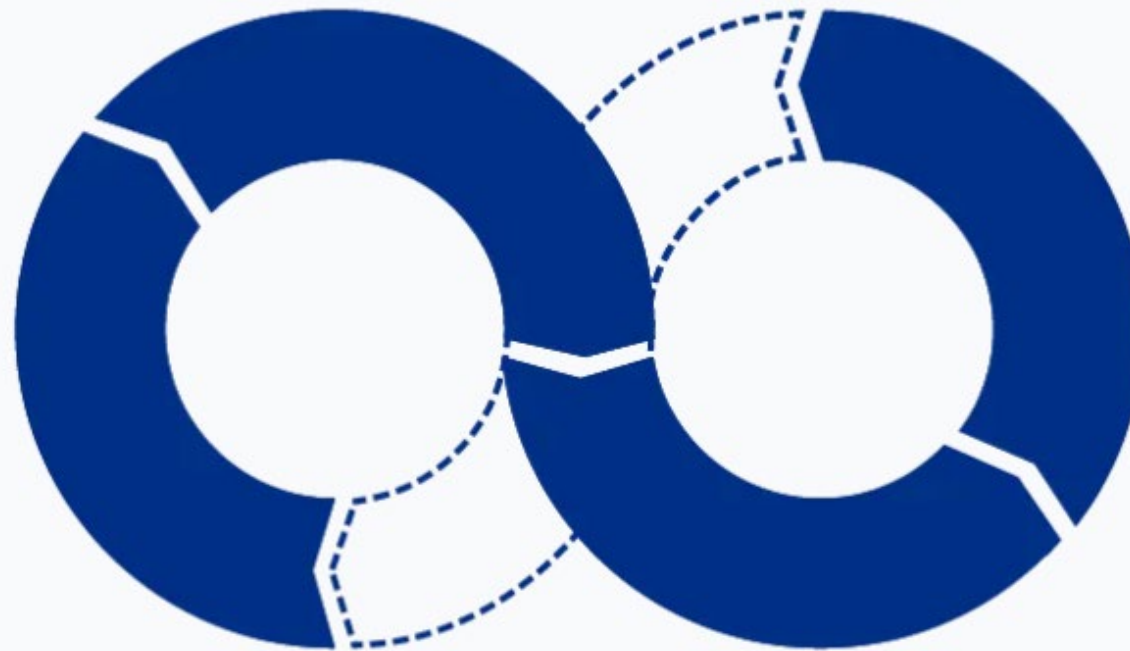
1. Forsvarlig planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet
2. Effektiv oplæring og instruktion
3. Social støtte – fra leder og kolleger
4. Indflydelse på arbejdet
5. Pausekultur/restitution

Følg op!

- Følg op på om jeres forebyggende tiltag har den effekt, I ønsker
- Skab rammer og kanaler for, at medarbejderne kan give tilbagemelding på, hvordan det går med arbejdet og med de forebyggende tiltag, fx:
 - Tilbagemeldinger til arbejdsmiljørepræsentant og tillidsrepræsentant på runderinger eller i det daglige
 - 1:1-samtaler mellem ansatte og leder
 - Personalemøder
 - Regelmæssige trivselsundersøgelser eller i forbindelse med APV-arbejdet

Vurdér risikoen for de ansattes
sikkerhed og sundhed

Før effektivt tilsyn med
arbejdets udførelse



Afdæk uklare krav og
modstridende krav

Forebyg risikoen for de ansattes
sikkerhed og sundhed

Hvad vil det sige at føre tilsyn med arbejdet?

Tilsyn med arbejdet bør indeholde fokus på:

- Hvordan medarbejderne udfører arbejdet, og om de følger den oplæring og instruktion, de har fået for at kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt
 - Om de forebyggende tiltag er effektive i forhold til de risikofaktorer/belastninger, der forekommer
 - Om oplæring og instruktion har været tilstrækkelig og hensigtsmæssig
 - Om medarbejderne justerer den måde, de udfører arbejdet på, når de bliver gjort opmærksom på, at de fx ikke udfører arbejdet på den forventede måde
- Et effektivt tilsyn kan også give værdifulde input til den årlige arbejdsmiljødrøftelse og arbejdet med APV'en.

Gruppearbejde






Vælg én påvirkning i det psykiske arbejdsmiljø, I vil arbejde med

- Beskriv hvordan I vil afdække påvirkningen og vurdere risiko
 - Overvej hvilke forebyggende tiltag, der kunne indføres på en arbejdsplads for at sikre at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Vælg 1 eller 2 tiltag, I vil prøve af. Beskriv jeres tiltag i en handlingsplan
 - Beskriv også, hvordan I vil følge op og føre tilsyn med arbejdets udførelse
-
- Brug den relevante AT-vejledning som inspiration
 - Lav evt. en googlesøgning på emnet...

Handlingsplan – eksempel på skabelon

Arbejds miljø- problem	Risikovurdering / prioritering	Handling	Ansvarlig	Deadline	Status / opfølgning	Lukkedato og påtegning

Status:

Handling identificeret	
Handling planlagt	
Handling igangsat	
Handling gennemført	
Effekt af handling tilfredsstillende	

Dialogkort om psykisk arbejdsmiljø

- <https://www.vellivforeningen.dk/media/3176/ide-og-metodekatalog-002.pdf>
- <https://sammenomtrivsel.nu/vaerktoejer/dialogkort/>
- <https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/stress/pauser/dialogkort>
- <https://vpt.dk/psykisk-arbejdsmiljoe/faa-vaerktoejer-til-arbejde-med-stress-forebyggelse-og-arbejdsfaellesskaber>
- <https://at.dk/arbejdsmiljoeproblemer/psykisk-arbejdsmiljoe/kraenkende-handlinger/hvor-gaar-graensen/#dialogkort>
- https://nfa.dk/sites/seniorarbejdsliv/dialogkort/sal_dialogkort_samlet.pdf
- https://www.godtarbejdsmiljo.dk/media/s4cnk5ii/bfa-grib-ind-godt-kollegaskab-uden-mobning_web.pdf
- <https://vpt.dk/hjemmepleje/fagligt-fokus-dialogkort-holder-samtalen-paa-sporet>

Gode hjemmesider

- www.at.dk
- www.arbejdsmiljoforskning.dk
- www.arbejdsmiljoweb.dk
- www.bar-web.dk
- www.crecea.dk

Opsamling



Hvad er det vigtigste, du tager med dig fra dagen i dag?
Hvad får du lyst til at gå hjem og gøre på din egen arbejdsplads?



Hvad kunne være det første lille skridt du tager?



Brug 5 min. på at overveje de 2 spørgsmål for dig selv - skriv gerne ned...

Spørgsmål



www.CRECEA.dk

70 10 86 00

