



Arbejdsbetinget stress

Indledning

I Den Europæiske Union er arbejdsbetinget stress det næsthøjest udbredte arbejdsbetingede helbredsproblem efter rygsmerter, idet 28% af arbejdstagerne i EU lider heraf¹. Arbejdsbetinget stress kan være forårsaget af psykosociale risikofaktorer såsom arbejdsforhold, tilrettelæggelse, organisering og ledelse, f.eks. store jobkrav og lav jobkontrol samt problemer som fx mobning og vold på arbejdspladsen. Fysiske risikofaktorer som f.eks. støj og temperatur kan også forårsage arbejdsbetinget stress. Forebyggelse af arbejdsbetinget stress er et af de mål, der er opstillet i Europa Kommissionens meddelelse² om en ny strategi for sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen.

Det Europæiske Arbejdsmiljø Agentur er i færd med at udarbejde en række faktablade som en hjælp til at håndtere den arbejdsbetingede stress og nogle af de vigtigste problemer, som udløser denne. Dette faktablad indeholder en risikovurderings- og forebyggelsesstrategi, der kan anvendes i forbindelse med arbejdsbetinget stress og dets årsager. Den henvender sig til dem, der forsøger at håndtere arbejdsbetinget stress på arbejdspladsen. Til sidst gives der i afsnittet "yderligere oplysninger" information om agenturets kilder, herunder andre faktablade.

Hvad er arbejdsbetinget stress?

Arbejdsbetinget stress opstår, når kravene fra arbejdsmiljøet overstiger arbejdstagerens evne til at opfylde (eller overskue) disse.³

Stress er ikke nogen sygdom, men hvis den er omfattende og varer ved i nogen tid, kan den føre til et psykisk og fysisk dårligt helbred. Ved arbejde under pres kan ydeevnen forbedres, og derved give tilfredsstillelse i forbindelse med krævende udfordringer. Men når kravene bliver for høje og presset for stort eller vedvarende, fører det til stress. Dette betyder forringelser i helbred, trivsel og produktivitet for den stressede person.

Nedenstående situationer er forskellige i mange henseender, men de viser alle, hvordan pres kan føre til stress.

W arbejder på akkord ved et samlebånd Hun har hverken indflydelse på samlebåndets hastighed eller de monotone og hyppigt gentagne opgaver, hun skal udføre.

X er sygeplejerske og ansat på et hospital. Han er for nylig blevet forfremmet, og hans nye job omfatter en del arbejde i lokalsamfundet. Det forventes, at han alene besøger udsatte patienter i deres hjem.

Y er ansat som administrativ medhjælper på et kontor. Han er alenefar med to små børn. Nogle dage er han nødt til at forlade arbejdspladsen senest kl. 17.00 for at hente sine børn i skolen. Hans arbejdsmængde er imidlertid stigende, og hans chef insisterer på, at han skal færdiggøre en række opgaver inden han tager afsted.

Z arbejder som systemdesigner for en multinational IT-virksomhed. Hun er vellønnet, hendes opgaver er stimulerende, og hun har frihed til at planlægge opgaverne, som hun har lyst. Salgsafdelingen i hendes firma har imidlertid indgået en aftale om rettidig levering af et nyt komplekst softwaresystem – som skal designes af hende og hendes underbemandede projektgruppe.

Hvor stort et problem er arbejdsbetinget stress, og hvem rammes?

Arbejdsbetinget stress udgør mere end en fjerdedel af de to eller flere ugers fravær fra arbejdspladsen, som skyldes arbejdsbetingede helbredsproblemer⁴. Ifølge tal fra 1999 anslås det, at arbejdsbetinget stress koster medlemsstaterne mindst 20 milliarder euro om året⁵. Arbejdsbetinget stress kan føre til depression, angst, nervøsitet, træthed og hjertesygdomme. Den skaber også betragtelige forstyrrelser i produktiviteten, kreativiteten og konkurrenceevnen.

Arbejdsbetinget stress kan påvirke *alle*, i enhver sektor og enhver størrelse organisation.

Lovgivning

Europa-Kommissionen har iværksat foranstaltninger, der skal sikre arbejdstageres sikkerhed og sundhed. Rådets direktiv 89/391 indeholder de grundlæggende bestemmelser vedrørende sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, og det pålægger arbejdsgiverne ansvaret for at sikre, at arbejdstagerne ikke lider skade under arbejdet, herunder af virkningerne af arbejdsbetinget stress. Alle medlemsstater har gennemført dette direktiv i deres lovgivning, og nogle medlemsstater har desuden udarbejdet vejledninger i forebyggelse af arbejdsbetinget stress. For at fjerne eller reducere arbejdsbetinget stress, bør arbejdsgiverne ifølge direktivet:

- tilstræbe at forebygge arbejdsbetinget stress;
- vurdere risikoen for arbejdsbetinget stress ved at finde frem til det pres på arbejdspladsen, der kan forårsage et højt og langvarigt stressniveau, og fastslå, hvem der eventuelt er udsat; og
- træffe egnede foranstaltninger med henblik på at forebygge skadevirkninger.

Dette kan ske som en del af APV-arbejdet på arbejdspladsen.

Risikovurdering og forebyggelse af arbejdsbetinget stress

Arbejdsbetinget stress kan forebygges, og foranstaltninger til reduktion af arbejdsbetinget stress kan være meget omkostningseffektive. Risikovurdering af arbejdsbetinget stress bygger på de samme grundprincipper og processer som de andre risici på arbejdspladsen. For at processen skal give et godt resultat, er det afgørende, at arbejdstagerne og deres repræsentanter deltager heri; man bør rådføre sig med dem mht. årsagerne til stress, hvilke grupper, der rammes, og hvad der kan gøres for at udbedre situationen.

De forskellige trin i risikovurderingen kan sammenfattes på følgende måde:

- Identificering af risikofaktorerne;
- Identificering af, hvem der kan rammes og hvordan;
- Vurdering af risikoen:
 - identificere, hvilke foranstaltninger der allerede er truffet;
 - afgøre, om de er tilstrækkelige, og i modsat fald afgøre;
 - hvilke foranstaltninger der yderligere bør træffes.
- Nedskrivning af disse resultater; og
- Fornyet gennemgang af vurderingen med passende mellemrum og kontrol af virkningen af de truffene foranstaltninger.

I det følgende gives der yderligere vejledning med hensyn til de enkelte trin i risikovurderingen, og derefter gives der forslag til mulige foranstaltninger:

¹ Tredje europæiske arbejdsmiljøundersøgelse gennemført i 2000 af Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

² Meddelelse fra Kommissionen – Tilpasning til ændringerne i arbejdslivet og i samfundet: en ny fællesskabsstrategi for sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen 2002-2006. Europa-Kommissionen, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ Research on Work-related Stress (forskning i arbejdsbetinget stress). Det Europæiske Arbejdsmiljøagentur, 1999. Luxembourg, 2000

⁴ Work-related health problems in the EU 1998-1999, Eurostat, Lux. 2000

⁵ Guidance on work-related stress – "spice of life or kiss of death?" Europa-Kommissionen. Luxembourg, 1999

1. Er der et problem

Risikofaktorerne, man skal holde øje med, er:

- organisationens *kultur* eller "atmosfære", og hvordan den håndterer arbejdsbetinget stress;
- *krav* som f.eks. arbejdsbyrde og eksponering for fysiske risici;
- *kontrol* – hvor stor indflydelse arbejdstagerne har på den måde, hvorpå arbejdet udføres;
- *relationer*, der omfatter forhold som mobning og chikane;
- *forandring* – hvordan organisatoriske forandringer håndteres og formidles;
- *rolle* – hvorvidt arbejdstagerne forstår deres rolle i organisationen, og at rollekonflikter undgås;
- *støtte* fra kolleger og ledelsen;
- *uddannelse*, der skal give arbejdstagerne de nødvendige kvalifikationer til at udføre deres opgaver;
- *individuelle faktorer* – imødekomme individuelle forskelle.

2. Hvem kan rammes og hvordan

Vi er alle i farezonen, afhængig af det pres, vi udsættes for på et givet tidspunkt. De ovennævnte faktorer vil hjælpe med til at fastslå, hvem der i farezonen.

Symptomer på, at arbejdsbetinget stress kan være et problem i en organisation

Organisation

- Fravær, stor personaleudskiftning, dårlig overholdelse af tidsfrister, disciplinære problemer, mobning, aggressiv kommunikation, isolation;
- Dårligere resultater eller dårligere kvalitet af produkt eller tjenesteydelse, ulykker, dårlig beslutningstagning, fejl;
- Øgede omkostninger som følge af erstatninger eller øgede udgifter til sundhedspleje, henvisninger til sundhedstjenester.

Enkeltpersoner

- Misbrug af tobak, alkohol eller stoffer, vold, mobning eller chikane;
- Søvnproblemer, angst, depression, manglende koncentrationsevne, irritabilitet, familieproblemer, udbrændthed;
- Rygproblemer, hjerteproblemer, mavesår, hypertension, svækket immunsystem.

3. Vurdering af risikoen

Følgende spørgsmål bør stilles for hver af de enkelte faktorer under trin 1:

- Hvilke foranstaltninger er allerede truffet?
- Er de tilstrækkelige? og
- Hvad bør der gøres yderligere?

Her er nogle idéer til, hvad der kan holdes øje med og gøres med hensyn til de enkelte risikofaktorer under trin 1:

Kultur

Er der god, åben kommunikation, støtte og gensidig respekt? Værdsettes de ansattes og deres repræsentanters synspunkter?

- ✓ Er dette ikke tilfældet, bør kommunikationen forbedres, navnlig med ansatte, som udfører telearbejde.

Krav

Er de ansatte overbelastede eller underbelastede, er de i besiddelse af de nødvendige evner og den nødvendige kapacitet til at udføre opgaverne? Hvad med det fysiske miljø (støj, vibration, ventilation, belysning osv.) og det psykosociale miljø (vold, mobning osv.)?

- ✓ Der bør afsættes tilstrækkelige ressourcer, hvis der er problemer. F.eks. bør opgaverne omprioriteres.
- ✓ Medarbejderuddannelse bør sikre, at de ansatte er kvalificerede til at udføre deres opgaver.

Kontrol

Har den enkelte arbejdstager indflydelse på den måde, hvorpå arbejdet udføres?

- ✓ De ansatte bør have kontrol, så de kan planlægge deres eget arbejde, tage beslutninger om, hvorledes arbejdet bør udføres, og løse problemer. De enkelte job bør beriges, så de ansattes evner udnyttes optimalt. Et støttende miljø er afgørende.

Relationer

Hvordan er de indbyrdes relationer mellem kolleger og mellem kolleger og ledere? Og relationerne mellem ledere og topledere? Er der nogen tegn på mobning eller chikane?

- ✓ Der bør forefindes procedurer som f.eks. disciplinærprocedurer og behandling ved klagenævn, som kan anvendes i tilfælde af uacceptabel adfærd. Der bør udvikles en kultur, hvor de ansatte har tillid til hinanden og anerkender hinandens bidrag.

Forandring

Er de ansatte bekymrede over deres jobstatus? Er de forvirrede på grund af forandringer på arbejdspladsen og er der uklarhed over, hvad disse forandringer vil betyde for dem og deres kolleger? Klar kommunikation hjælper - både før, under og efter forandringerne.

- ✓ De ansatte bliver mere engagerede, hvis de får mulighed for at få indflydelse på forandringerne.

Rolle

Befinder de ansatte sig i rollekonflikter (uoverensstemmelser mellem krav) eller flertydige roller (mangel på klarhed)?

- ✓ De ansatte bør have klart definerede roller og ansvar samt en individuel skriftlig jobskrivelse.

Støtte, uddannelse og individuelle faktorer

Tilbydes der tilstrækkelige introduktionskurser til nyansatte og vejledning til ansatte, hvis job er ændret? Ydes der social støtte til de ansatte? Tages der hensyn til individuelle forskelle? Nogle ansatte arbejder måske bedst med korte tidsfrister, mens andre foretrækker at planlægge arbejdet på længere sigt.

- ✓ De ansatte skal have støtte, feedback og opmuntring, også når tingene ikke går, som de skal. Engager de ansatte og værdsat mangfoldighed.
- ✓ Der bør tilskyndes til sundhedsfremmende aktiviteter på arbejdspladsen og en sund balance i arbejdslivet.

4. Nedskrivning af de vigtigste resultater

Det er en god idé at nedskrive de vigtigste resultater af vurderingen og at videregive disse oplysninger til arbejdstagerne og deres repræsentanter. Denne samling oplysninger vil gøre det lettere at kontrollere fremskridtene.

5. Fornyet gennemgang af vurderingen med passende mellemrum

Der bør foretages en fornyet gennemgang af vurderingen, hver gang der sker væsentlige forandringer i organisationen. Dette bør igen ske i samråd med de ansatte. Virkningen af de truffene foranstaltninger til reducere af arbejdsbetinget stress bør kontrolleres.

Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger om arbejdsbetingede psykosociale problemer, herunder stress og mobning, kan hentes på adressen <http://osha.eu.int/ew2002/>, som løbende ajourføres og udvikles. Der er også andre faktablade tilgængelige sammesteds.

Agenturets websted har adressen <http://agency.osha.eu.int>

Vejledningen *Guidance on work-related stress "Spice of Life – or Kiss of Death?"*, Beskæftigelse & Sociale Anliggender. Sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, Europa-Kommissionen, 1999

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintno_en.htm

Bekendtgørelse

Dette faktablad indeholder information fra vejledningen "Health and Safety Executive guidance on tackling work-related stress" samt ovennævnte vejledning fra Kommissionen.

