

Spørgeguide for Kontorarbejde

Tips til fremgangsmåder for indhentning af data om psykisk arbejdsmiljø på kontorarbejdspladser

Såfremt du vurderer, at der efter mødet med SiO/leder og medarbejder er brug for yderligere oplysninger kan det være formålstjenligt at aftale og gennemføre gruppesamtaler med udvalgte medarbejdere og foretage en rundgang på virksomheden for at komme i snak med flere af medarbejderne.

Vær opmærksom på, at fremgangsmåden kan afhænge af virksomhedens størrelse.

- På store virksomheder kan det være hensigtsmæssigt at gennemføre samtaler med udvalgte medarbejdere, der kan repræsentere udvalgte afdelinger. I en stor kommunal administration kunne det f.eks. være 4-5 medarbejdere fra teknisk afdeling, 4-5 medarbejdere fra arbejdsmarkedsafdelingen og 2-3 medarbejdere i reception/skranke. Hvis den TF er ret sikker på at problemerne kun findes i én afdeling, kan det være tilstrækkeligt at gennemføre en gruppesamtale i denne afdeling.
- I en lille administrativ virksomhed, f.eks. en afdeling af et forsikringselskab med 5 medarbejdere, kan man bede om at tale med alle medarbejderne.

Ved rundgangen bør den TF være opmærksom på, om der ligger sagsbunker, da det kan være anledning til samtaler om stor arbejdsmængde og tidspres. Dog er fravær af sagsbunker ikke et sikkert tegn på, at der ikke er stor arbejdsmængde, idet IT betyder, at mange sager er elektroniske. Ligeledes bør den TF være opmærksom på den fysiske indretning ved risiko for vold, fx om der er flugtveje og tilkaldemuligheder.

Spørgeguide til kontorarbejde

Indledning

Præsenter tilsynet med psykisk arbejdsmiljø.

Ved screening kan man gøre opmærksom på, at psykisk arbejdsmiljø er et af de emner, der altid vil blive spurgt ind til, når Arbejdstilsynet screener en virksomheds arbejdsmiljø, da der kan forekomme problemer med det psykiske i alle brancher.

Ved tilpassede tilsyn kan man evt. sige ”Vi skal (bl.a.) tale om jeres psykiske arbejdsmiljø, da det (bl.a.) var det, den tilsynsførende på screeningsbesøget vurderede, at der var problemer med”. Beskriv evt. mere konkret hvad de blev udtaget på.

Indledende spørgsmål

Disse spørgsmål kan benyttes til at få en samtale i gang om psykisk arbejdsmiljø.

Start med generelle spørgsmål til virksomheden.

Fx:

- Vil I fortælle lidt om hvad I laver?
- Hvad I producerer?
- Hvilken service I leverer?
- Hvilke kunder/borgere I har kontakt med?
- Hvilke afdelinger I har?, – hvordan arbejder de sammen?, og supplerer de hinanden?
- Hvordan er ledelsesstrukturen?

Spørg herefter ind til, om virksomheden har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i virksomhedens APV. Er dette tilfældet, kan spørgeguiden benyttes som inspiration til at spørge uddybende ind til hvordan virksomheden har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i APV'en. Hvis virksomheden ikke har forholdt sig til det psykiske arbejdsmiljø i APV'en, kan spørgeguiden benyttes til at afklare, om der er problemer i det psykiske arbejdsmiljø.

Spørgsmål: APV

- Har I forholdt Jer til det psykiske arbejdsmiljø i Jeres APV?
- Har I fundet problemer? Hvilke?
- Hvad har I gjort for at afhjælpe problemerne? Spørg efter en beskrivelse

Øvrige indledende spørgsmål:

- Hvordan trives I her? Trives I?
- Er det et godt sted at arbejde? Prøv at beskrive, hvorfor du/I oplever det sådan?
- Har man det godt her?
- Hvad er det for opgaver, I har lige nu?

Præsentation af risikofaktorer, der vil blive spurgt ind til

I forhold til det psykiske arbejdsmiljø vil vi spørge til følgende risikofaktorer:

- Stor arbejdsbelastning og tidspres

- Høje følelsesmæssige krav ved kunde- og borgerkontakt
- Vold, trusler og traumatiske hændelser (kun ved kunde- og borgerkontakt)

Desuden vil vi spørge nærmere ind til mobning og seksuel chikane, hvis vi får oplysninger om, at dette er et problem i virksomheden.

Forholdene er generelt væsentlige problemer i jeres branche. De er alle beskrevet i branchens vejviser.

Hvordan har I arbejdet med disse forhold, fx i jeres arbejdspladsvurdering? (bed om at se APV) (Kortlægning, vurdering, handlingsplan, opfølgning, sygefravær)

Forhold, der generelt kan tyde på et dårligt psykisk arbejdsmiljø

Er det jeres indtryk, at der er medarbejdere, der forlader virksomheden på grund af belastninger i det psykiske arbejdsmiljø? Har I stor udskiftning i personalegruppen?

Er det jeres vurdering, at der er fravær, som skyldes forhold i arbejdet, fx stress og dårligt psykisk arbejdsmiljø?

Er der sket en forværring inden for det sidste år? (bed evt. om statistik)

Er det jeres indtryk, at der er konflikter på virksomheden, som skyldes belastninger i arbejdet, fx stress og stor arbejdsbelastning?

Hvis der forekommer konflikter, spørg nærmere ind til, om konflikterne har karakter af mobbehandling, herunder seksuel chikane.

Spørgsmål til risikofaktorerne

Afsluttende spørgsmål

Er der andre forhold i Jeres psykiske arbejdsmiljø, vi ikke har talt om?

Er der andre, det kunne være relevant for Arbejdstilsynet at tale med?

Risikofaktor: Stor arbejdsmængde og tidspres

Forekomst

Hvor ofte er der situationer, hvor der er stort tidspres?

Gælder det alle medarbejdere eller er der særligt udsatte grupper/medarbejdere?
Spørg ind til hvem, hvornår og hvor ofte

Over hvor lang tid har tidspreset stået på: _____
Er der udsigt til at det fortsætter?

Ja

Arbejdet er kendetegnet ved:

- mange opgaver/sager i forhold til bemanning
- koncentrationskrævende arbejde fx ved computer
- høj sværhedsgrad/komplekse opgaver
- stort ansvar for andre mennesker eller værdier
- korte deadlines/tidspres
- man skal udføre både planlagte og "akutte"/uforudsete arbejdsopgaver
- mange forstyrrelser (fx telefoner, generende støj)
- mange forstyrrelser ved tunge/koncentrationskrævende opgaver
- hyppige spidsbelastninger
- mange IT-nedbrud
- u hensigtsmæssige IT-systemer
- distancearbejde
- grænseløst arbejde
- forskellige krav fra forskellige sider: ledelse, samarbejdspartnere, brugere eller borgere, én selv
- opmærksomhedskrævende arbejde ved telefonkontakt (fx call-center)
- arbejde med indtastning af data
- andet

Hvad mener I årsagen er til den store arbejdsmængde og tidspres?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at den enkelte arbejdsmængde ikke er for stor?
Giv et eksempel. Virker det?

Hvordan får medarbejdere hjælp og støtte i arbejdet fra leder og kolleger?

- klar prioritering af opgaver (fx mulighed for at udskyde bestemte opgaver til senere)
- ledelsen er tilgængelig i fornødent omfang
- hensigtsmæssig fordeling af opgaver i forhold til arbejdsopgavernes tyngde, sværhedsgrad mv.
- opstilling af klare forventninger til arbejdet i forhold til målsætning, funktionsbeskrivelse og serviceniveau
- klare retningslinjer for hvornår arbejdet er udført godt nok/hvad der er god kvalitet i arbejdet/hvordan man skal vægte kvantitet i forhold til kvalitet?
- nødvendig information for at kunne udføre arbejdet
- faglig støtte og sparring
- hjælp til håndtering af IT-problemer
- anerkendelse for udført arbejde
- teamorganisering
- vikardækning
- klar information til kunder/borgere om ventetid, sagsbehandlingstid og serviceniveau
- andet

Ved distancearbejde:

Hvordan foregår hjælp og støtte ved distancearbejde?

Hvordan har medarbejdere indflydelse på planlægning, prioritering og udførelse af deres eget arbejde?

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- mængden af arbejde
- pauser
- fordeling af opgaver
- hvilke arbejdsmetoder de anvender
- rækkefølgen af opgaver
- hvem de arbejder sammen med
- andet

Opnå indflydelse fx ved:

- jævnlige møder (fx personalemøder)
- opstilling af målsætninger for arbejdet
- teamorganisering
- jævnlig kontakt med leder i forhold til udførelse af eget arbejde
- andet

Hvilken form for løbende instruktion, oplæring og uddannelse i forhold til arbejdsopgaverne tilbydes medarbejdere?

- systematisk instruktion og oplæring i forhold til de enkelte kunder/borgere
- uddannelse i nye IT-systemer/værktøjer og i nye lov- og eller servicekrav
- andet

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen?

Arbejds mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af stor arbejdsmængde og tidspres I kan genkende?

- problemer med at overholde kvalitet/serviceniveau
- opgaver, der skal udføres, bliver ikke udført (sagsbunker/hængepartier)
- målsætninger bliver ikke overholdt
- overholder ikke deadlines
- højt arbejdstempo gennem hele dagen
- mange fejl/lav kvalitet i arbejdet
- ikke muligt at holde pauser/ frokosten springes ofte over
- meget overarbejde
- Overarbejde kan ikke afspadseres
- inddragelse af feriedage/fridage
- lange sagsbehandlingstider/ventetider for kunder/borgere
- sagsfrister eller lovgivningsmæssige krav, der ikke overholdes
- mange klager fra kunder/borgere
- vold og trusler
- mobning
- andet

Risikofaktor: Høje følelsesmæssige krav ved kunde- og borgerkontakt

Forekomst

Nedenstående spørgsmål skal kun stilles, når en del af arbejdet indebærer kontakt med kunder eller borgere. I så fald er arbejdet som udgangspunkt kendetegnet ved følgende grundvilkår:

- krav om at håndtere egne følelser
- krav om at skjule egne følelser
- krav om bestemt sprogbrug/ adfærd (smile, optræde høfligt)

I socialforvaltninger mv. er der endvidere:

- krav til indlevelse og indføling
- krav om at håndtere andres følelser
- krav om at være på forkant med situationen
- krav om kendskab til den enkelte borger

Hvilke kunder/borgere, har I kontakt med?

- kunder/borgere med svære problemer, fx misbrugere, psykisk syge, socialt udsatte, økonomisk trængte
- borgere i krise
- vrede, sure, utilfredse kunder/borgere
- Borgere og kunder, som ikke kan tale dansk

Gælder det alle medarbejdere eller er der særligt udsatte grupper/medarbejdere?

Spørg ind til hvem, hvor, hvor ofte og hvornår

Arbejdet er kendetegnet ved:

- jævnlige konflikter med kunder/borgere
- jævnlige overfusninger i skranke/receptioner
- grundlæggende behov og berettigede forventninger fra borgere og kunder, som ikke kan imødekommes (dilemmaer)
- forskellige krav fra forskellige sider: ledelse, samarbejdspartnere, brugere eller borgere, én selv
- der skal udføres både planlagte og "akutte" arbejdsopgaver
- mange forstyrrelser ved tunge/koncentrationskrævende opgaver
- tvangsfjernelsessager
- andet

Hvad mener I årsagen er til de høje følelsesmæssige krav i arbejdet?

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at arbejdet med kunder/borgere ikke medfører en for stor belastning (kronisk stress og udbrændthed)? Virker det?

Hvordan får medarbejderne hjælp og støtte i arbejdet fra leder og kolleger?

- klare retningslinjer for, hvad der forventes, i forhold til målsætning, funktionsbeskrivelse og serviceniveau
- klare retningslinjer for og afstemning af forventninger til, hvornår arbejdet er udført godt nok/hvad der er god kvalitet i arbejdet/hvordan man skal vægte kvantitet i forhold til kvalitet
- klare retningslinjer for hvordan og hvornår opgaverne skal løses og af hvem
- klare retningslinjer for hvilke arbejdsopgaver, der skal prioriteres højest
- klare retningslinjer for konflikthåndtering
- klare og realistiske succeskriterier for arbejdet
- faglig sparring med leder og egen/andre faggrupper om svære kunder/borgere/situationer
- systematisk og regelmæssig intern og ekstern supervision i forhold til kunder/borgere/situationer
- feedback og anerkendelse fra kolleger og ledere
- evaluering af resultaterne af arbejdet
- tolkebiand ved arbejde med borgere/kunder der ikke taler dansk
- udmelding fra virksomheden/ledelsen til kunder/borgere omkring serviceniveauet

Er der hensigtsmæssigt indrettede lokaler og redskaber der understøtter kontakten med kunder/borgere?

- muligt at tale uforstyrret med kunde/borger uden støj og afbrydelser
- velfungerende telefonsystemer med god lyd kvalitet
- let adgang til informationer, der er nødvendige ved kontakten
- velfungerende omstillings og informationssystemer ved omstillings- og callcenter arbejde

Hvordan har medarbejdere indflydelse på planlægning, prioritering og udførelse af deres eget arbejde?

Har medarbejdere fx indflydelse på:

- pauser
- hvilke arbejdsmetoder de anvender
- rækkefølgen af opgaver
- fordeling af opgaver
- hvem de arbejder sammen med
- andet

Opnås indflydelse fx ved:

- uddelegering af beslutningskompetence
- jævnlige møder (fx personalemøder)
- jævnlig kontakt med leder i forhold til udførelse af eget arbejde
- andet

Hvilken form for løbende instruktion, oplæring og uddannelse i forhold til arbejdsopgaverne tilbydes medarbejdere?

- systematisk instruktion og oplæring i forhold til de enkelte kunder/borgere
- uddannelse i nye ITsystemer/værktøjer og i nye lov- og eller servicekrav
- andet

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen af kontakten med kunder og borgere?

Arbejds mæssige konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af kontakt med kunder og borgere I kan genkende?

- problemer med at overholde kvalitet/serviceniveau
- problemer med at overholde målsætning for arbejdet
- konflikter og klager fra kunder/borgere over medarbejdere eller serviceniveau

- dårligt omdømme
- medarbejdere mister engagement og arbejdsglæde
- negativ holdning hos medarbejdere til kunder/borgere
- medarbejdere isolerer sig fra kolleger og ledelse
- stor udskiftning af personale og vedvarende store krav til oplæring af nye medarbejdere
- mobning
- andet

Risikofaktor:

Vold, trusler og traumatiske hændelser (kun ved kunde- og borgerkontakt)

Forekomst

Nedenstående spørgsmål skal kun stilles, når en del af arbejdet indebærer kontakt med kunder eller borgere. I så fald er arbejdet som udgangspunkt kendetegnet ved følgende grundvilkår:

- krav om at håndtere egne følelser
- krav om at skjule egne følelser
- krav om bestemt sprogbrug/adfærd (smile, optræde høfligt)

I socialforvaltninger mv. er der endvidere:

- krav til indlevelse og indføling
- krav om at håndtere andres følelser
- krav om at være på forkant med situationen
- krav om kendskab til den enkelte borger

Udsættes medarbejdere for vold og trusler?

(spørg til virksomhedens egen registrering og anmeldte episoder med vold og trusler samt nærved- hændelser)

Antal episoder med vold og trusler (inden for det sidste år): _____

Spørg ind til hvem, hvornår, hvor og hvor ofte.

Hvilke former for vold og trusler bliver medarbejdere udsat for?

- overfald eller anden fysisk vold
- røverier
- fysiske trusler fx krænkelser af personlige fysiske grænser
- spyttes på
- verbale trusler i telefon, truende e-mails
- trusler mod medarbejderes sikkerhed
- trusler mod medarbejderes pårørende
- verbale krænkelser
- diskriminerende udsagn
- hærværk mod medarbejderes ejendele
- andet

Forekommer vold og trusler i situationer hvor der er alenearbejde?

(beskriv hvem, hvornår, hvor ofte)

Arbejdet er kendetegnet ved:

- kontrol- og magtfunktion over for personer med store personlige/sociale/økonomiske problemer
- pengehåndtering, fx udbetaling eller pengetransport
- jævnlig håndtering af konflikter med kunder/borgere
- andet

Forebyggelse

Hvordan sikrer I, at vold og trusler begrænses mest muligt? Giv et eksempel. Virker det?

Har I en plan for håndtering af vold, trusler og traumatiske hændelser? Hvad indeholder planen?

Hvordan sikrer I, at medarbejderne kender planen og at planen følges?

Hvordan håndterer I vold, trusler og traumatiske hændelser før, under og efter hændelser?

Før

- definition af fysisk og verbal vold, herunder retningslinier for, hvornår og hvordan medarbejdere siger fra ved krænkende adfærd
- information om forhold, der kan have betydning for voldsrisiko (fx om borgerens/kundens særlige problemer)
- instruktion i hvordan medarbejderne skal forholde sig i tilfælde af røveri (udlevere penge/varer som røveren forlanger, undlade at forsøge at standse røveren, tilkalde hjælp)
- uddannelse i konflikthåndtering, samtaleteknik og psykisk førstehjælp
- instruktion om at være to medarbejdere ved risiko for vold og trusler
- korte ventetider for borgere/kunder, der er psykisk pressede/ustabile
- sikre at meget vrede kunder/borgere ikke kan komme direkte frem til medarbejdere
- systematisk og regelmæssig supervision

Under og umiddelbart efter

- effektive alarmprocedurer
- ledelsesmæssig støtte (hvem gør hvad?, hvem alarmeres?)
- psykisk førstehjælp
- debriefing (personalegruppen i fællesskab)

Opfølgning på længere sigt

- medarbejderne har mulighed for professionel krisehjælp
- registrering af hændelser
- undersøgelse og analyse i SiO mhp. forebyggelse
- ledelsen giver støtte (fx telefonisk kontakt, tilbageslutning til arbejdspladsen)
- Anmeldelse til Arbejdstilsynet

Tekniske sikkerhedsforanstaltninger og indretning

- alarmer, videoovervågning, tidsforsinkelse på pengeudlevering og farvepatroner ved pengesedler
- fysisk indretning, fx flugtveje, rumindretning som giver sikkerhed for at medarbejderen kan komme væk fra en aggressiv kunde/borger
- arbejdspladsen og venteområder for borgere/kunder er indrettet, så det giver et roligt og venligt indtryk

Er der andet der medvirker til at mindske belastningen af vold og trusler?

Arbejds-mæssige konsekvenser

Er der nogle af disse typiske konsekvenser af vold og trusler om vold, som I kan genkende?

- højt "alarmberedskab" i virksomheden
- holdning om at "vold/trusler/røverier er en uundgåelig del af jobbet" (bagatellisering)
- dårligt omdømme
- tab af engagement/manglende lyst til kontakt med kunder
- uvilje/ulyst/angst for at arbejde alene
- andet

Risikofaktor: Mobning og seksuel chikane

(Spørgsmål stilles kun, hvis der er oplysninger om, at der forekommer mobbehandlinger)

Forekomst

Mobning defineres på følgende måde:

- En eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger
- Personen opfatter handlingerne som sårende eller nedværdigende.
- Personen er ikke i stand til at forsvare sig effektivt imod de krænkende handlinger

Seksuel chikane defineres på følgende måde:

- En eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer for uønskede handlinger af seksuel karakter
- Personen opfatter handlingerne som krænkende.

NB! Ved risikofaktoren mobning og seksuel chikane er der tale om forhold internt på arbejdspladsen. Oplever medarbejderen mobning og seksuel chikane fra brugere er der tale om forhold under risikofaktoren "vold, trusler og andre traumatiske hændelser".

Er der problemer med ubehagelige drillerier?
Er der eksempler på mobning eller seksuel chikane?

Forekommer følgende i virksomheden?

Mobbehandlinger:

- Sårende bemærkninger
- Skældud og latterliggørelse
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Fysiske overgreb eller trusler herom
- Usaglig nedvurdering af ofrenes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence
- Krænkende telefonsamtaler
- Nedvurdering eller umyndiggørelse, fx på grund af alder, køn, religion, nationalitet og seksualitet.
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Andet

Seksuelt krænkende handlinger:

- Uønskede berøringer
- Uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Uønskede sjofle vittigheder
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner.
- Andet

Hvor længe har det stået på? _____
Er det fortsat aktuelt?

Hvem er involveret?:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ledelse til medarbejder | <input type="checkbox"/> Medarbejder til medarbejder |
| <input type="checkbox"/> Medarbejder til leder | <input type="checkbox"/> Leder til leder |

Hvad mener I er årsagen til, at mobning/seksuel chikane forekommer i virksomheden?

Arbejdsområde konsekvenser

Er der nogen af disse typiske konsekvenser af mobning og seksuel chikane I kan genkende?

- Medarbejdere har svært ved at arbejde sammen
- Negativ stemning

Forebyggelse

Spørgsmål omkring forebyggelse stilles kun ved konstaterede problemer.

Hvordan har I håndteret episoder omkring mobning eller seksuel chikane?

- Aktiv handling for at stoppe mobningen (fx ledelsesmæssig fokus, konflikthåndtering, evt. brug af sanktioner).
- Brug af rådgivning/mægling
- Tilbyde medarbejdere psykisk krisehjælp

Hvordan forhindrer I at mobning eller seksuel chikane forekommer ?

- Virksomheden har en klar politik om at forebygge mobning og seksuel chikane

Politikken indeholder fx:

- Definition af mobning og seksuel chikane, herunder at definitionen tager udgangspunkt i ofrenes oplevelser
- Klare holdninger og værdier om at mobning/seksuel chikane ikke kan accepteres
- Beskrivelse af hvilke handlinger, der er uacceptable
- Klare retningslinier for sanktioner ved mobning og seksuel chikane
- Beskrivelse af ledelsens forpligtelse til at stoppe mobning og tilløb til mobning
- Beskrivelse af pligt til at reagere, når man er vidne til mobning
- Retningslinier for håndtering af konkrete episoder (fx hvem man går til, hvem der gør hvad)
- Beskrivelse af mulighed for anvendelse af bisidder ved svære samtaler
- Beskrivelse af medarbejderes mulighed for henvendelse til sikkerheds- og tillidsrepræsentant
- Beskrivelse af hvordan konflikter håndteres, så de ikke går fra at være faglige til personlige
- Klare retningslinjer for, hvor medarbejdere kan klage og få rådgivning i tilfælde af mobning og seksuel chikane
- Andet

Hvordan sikrer I, at medarbejderne kender politikken og at politikken følges?

Øvrige tiltag:

- Dialog medarbejder og ledelse om hvordan man omgås hinanden på arbejdet, og hvordan man undgår at nogle oplever sig krænkede
- Uddannelse af ledelse og sikkerhedsrepræsentanter til at håndtere mobning, seksuel chikane og konflikter.
- Involvering af medarbejdere og deres repræsentanter i risikovurdering og forebyggelse af mobning
- Andet

- Langvarigt sygefravær som kan tilskrives konflikter eller mobning
- Nogle medarbejdere kommer aldrig til orde
- Klikedannelser
- Andet