

Stress - Forebyggelse og håndtering

Formål

Retningslinjen om forebyggelse og håndtering af stress skal medvirke til, at sikre et sundt og godt psykisk arbejdsmiljø. Dette sker dels ved at forebygge at ansatte i Frederikssund Kommune bliver syge af arbejdsrelateret stress, dels ved at have en konkret plan for, hvordan arbejdspladsen håndterer stressramte ansatte bedst muligt, uanset årsagen.

Stress og stressfaktorer

Når man bliver ramt af stress, er der tale om en ubalance – en tilstand af anspændthed og ulyst, som medfører en række fysiske og psykiske symptomer og som på sigt kan medføre sygdom. Stress opstår, når vi oplever, at mængden og/eller karakteren af belastninger overstiger den enkeltes ressourcer over en længere periode. Om en given belastning opleves som stressende, er i høj grad et spørgsmål om individuelle ressourcer og fortolkning af situationen, og det er en vigtig opmærksomhed, når vi skal finde løsninger. Læs mere om definitionen af stress på arbejdstilsynets hjemmeside www.AT.dk.

Arbejdsrelateret stress

Arbejdsrelateret stress er knyttet til oplevelsen af kravene i arbejdet. Det kan f.eks. handle om opgavernes karakter, samarbejdet på arbejdspladsen eller faktorer i arbejdsmiljøet. Oplevelsen af krav påvirkes i høj grad af den arbejdsplads man er på. Travlhed er således ikke det samme som stress, men hvis opgavemængden og prioriteringen af opgaverne opleves uoverskuelig og som et pres, kan travlhed ende med at give stress.

Det er sjældent en ting alene, der udløser stress, men ofte en kombination af flere faktorer fx:

- **Værdikonflikter** - Når adfærd / omgivelser er i strid med det, du står for og tror på...
- **Bekymringer** - Grublerier om selvværd, relationer, arbejde, økonomi, fortid/fremtid...
- **Konflikter/relationer** – Parforholdet, børnene, venner, familien, chefen, kollegaerne...
- **Valgmuligheder** – Hvad går jeg glip af, hvad er vigtigst, prioriteringer, dilemmaer...
- **Fortrængning af følelser** – Indre uro, anspændthed, mærker ikke efter, lægger låg på...
- **Pres** – Egne og andres krav, forventningsafstemning, tid, deadlines, ambitioner...
- **Multitasking** – Altid på, lappeløsninger, ineffektivitet, manglende nærvær og læring...
- **Forstyrrelser/Afbrydelser** – Mobilen, e-mails, trafik, storrumskontorer, støj...
- **Uklare grænser** – Utilstrækkelig feedback/anerkendelse, overansvarlighed, perfektionisme...



Stress symptomer

Der findes mange forskellige både fysiske og psykiske symptomer på stress. Symptomerne er individuelle og oplevelsen af symptomer varierer fra individ til individ. Nogle af symptomerne kan være symptomer man også oplever i forbindelse med, at man er ved at blive syg, så som fx hovedpine, træthed og kvalme. Hvis symptomerne ikke går væk og det står på over en længere periode, kan det være tegn på, at man oplever stresssymptomer, og man skal kontakte egen læge.

Håndtering på individniveau

En stressramt har brug for en dialog i en omsorgssamtale med sin nærmeste leder om, hvad der skal til, for at man kan varetage sine opgaver. Den stressramte ansatte vil typisk have en række fysiske og psykiske symptomer, og vil derfor typisk også have svært ved at overskue opgaverne, nedsat koncentration og hukommelse, kan overse fejl, blive dårligere til at håndtere udfordringer i opgaverne og bevare gode sociale relationer. Derfor er det vigtigt, at man i dialogen fokuserer på både kortsigtede løsninger, der nedsætter kravene i en periode, og derefter de mere langsigtede løsninger, der hvis driftsmæssigt muligt f.eks. kan omfatte opgaver, teamsamarbejde, arbejdsgange, kompetencer, ansvar og roller. Dette gælder uagtet om den stressramte er sygemeldt eller ej.

Tilbagevenden til arbejdspladsen

Ved tilbagevenden til arbejdspladsen efter en langtidssygemelding pga. stress, er det vigtigste, at medarbejderen ikke føler pres. Ofte vil det være en god idé, at inddele arbejdsopgaverne i grønne, gule og røde opgaver. De grønne opgaver, er f.eks. opgaver uden deadline, som ikke er så vigtige. Gule opgaver kan være opgaver, som har en deadline, som godt kan flyttes. Mens de røde opgaver kan være vigtige opgaver, med en fast, kort deadline. Når man vender tilbage efter en langtidssygemelding, vil det måske udelukkende være grønne opgaver, man skal arbejde med. Efter noget tid kan man også arbejde med de gule, og til sidst også med de røde. En anden god idé kan være, at man kun vender tilbage på deltid og evt. kan være fri til at kunne gå hjem, hvis man har brug for det. Det vil i hvert enkelt tilfælde være en individuel vurdering, sammen med lederen, hvad medarbejderen har brug for samt hvordan det kommunikeres ud. Der afholdes omsorgssamtale med medarbejderen, før tilbagevenden til arbejdspladsen, for at kunne yde den bedste støtte til medarbejderen. Her vurderer ledelsen hvilke opgaver medarbejderen skal have ved tilbagevenden.

Ansvar og rolle

Stress rammer den enkelte ansatte, men det er vigtigt, at udfordringer med stress på arbejdspladsen løses i fællesskab.

Organisationens ansvar

- I Frederikssund Kommune er der et vedvarende fokus på medarbejdernes trivsel. Som en del af kommunens trivselsmålinger og psykisk APV skal hver enkel afdeling forholde sig til stress, trivsel og andre faktorer, som har betydning for et godt psykisk arbejdsmiljø.
- I MED-udvalgene er arbejdsmiljøet et fast punkt på dagsordenen på de 4 ordinære møder årligt, hvor et godt arbejdsliv drøftes herunder bl.a. stress, trivsel og sygefravær.
- Som organisation sikrer vi, at der er et velfungerende beredskab med professionel hjælp til medarbejdere, der rammes af stress m.m.

Lederens ansvar

At sikre det psykiske arbejdsmiljø, herunder forebygge arbejdsrelateret stress ved at:

- Skabe rammerne for et trygt arbejdsklima.
- Sørge for, at der så vidt muligt er klare arbejdsgange, så det er tydeligt, hvem der laver hvad. Vær tydelig om forventninger, og hvad medarbejderne skal prioritere, når der er travlt.

- Giv, når det er muligt, rum til at medarbejderne inddrages i fordeling af arbejdsopgaver, valg af arbejdsmetoder, rækkefølgen af deres opgaver mv.
- Udarbejde og følge op på APV, når der er behov og som minimum hvert 3. år eller ved større ændringer.
- Når der er øget risiko for mistrivsel og stress i forbindelse med særligt stort arbejdspress, kritiske projekter, større forandringer, højt sygefravær m.m. skal du som leder være på forkant og forholde dig til, hvad du og dine medarbejdere kan gøre for at forebygge stress og holde balancen.

Håndtering:

- Hvis du har mistanke om, at en medarbejder mistrives, skal du handle. Tal med medarbejderen, evt. i form af en omsorgssamtale, og/el. involver HR el. andre, som vil kunne bistå i den konkrete situation.
- Hvis medarbejderen oplever sig stresset, skal egen læge kontaktes og det skal vurderes om medarbejderen skal tilbydes hjælp. Kontakt HR.
- Yderligere skal retningslinjen for håndtering af sygefravær efterleves, hvor der skal afholdes omsorgssamtaler og opfølgende samtaler med stressramte ansatte. Der kan laves aftaler om der er længere tid i kontakt mellem leder og medarbejder, end det sygefraværsretningslinjen angiver, hvor det giver mening for begge parter.
- Orienter kolleger om evt. sygemeldinger, omlægning af opgaver/arbejdstid mm. samt prioritering og fordeling af opgaver. Husk, du må ikke oplyse om årsagen til sygefraværet, medmindre medarbejderen har givet samtykke til dette.

Opfølgning, når den ansatte er i gang på arbejde igen:

- Lav en tilbagevendingsplan, sammen med medarbejderen, med konkrete arbejdstider uge for uge (se evt. eksempel), under hensyntagen til medarbejderens og driftens behov. Brug gerne en mulighedserklæring, så lægen forholder sig til forsvarligheden og varigheden af genoptræningen til fuld tilbagevenden.
- Sikre at opgavemængden og kompleksiteten i opgaverne under genoptræningen løbende er tilpasset medarbejderen. Læs mere om inddeling af arbejdsopgaverne i grønne, gule og røde opgaver under 'Tilbagevenden til arbejdspladsen'.
- Løbende kontakt og dialog med den stressramte ansatte under genoptræningen om opgaver, ansvar, arbejdstid mv. Første ugentligt, senere hver anden uge etc.
- Fortsat orientering af kolleger om evt. omlægning af opgaver/arbejdstid samt prioritering og fordeling af opgaver.

Kollega ansvar

I forhold til den enkelte:

- Vær opmærksom på adfærd ændringer og stresssymptomer hos dine kollegaer og vis omsorg, hvis du oplever, at nogen viser tegn på stress eller mistrivsel.
- Hvis du er i tvivl, så spørg den pågældende om, hvordan han/hun har det. Vær gerne konkret om, hvad det er du oplever, fx "jeg har lagt mærke til, at du ikke længere deltager i vores fælles frokost og pauser – hvad skyldes det?"
- Involver din leder, HR, arbejdsmiljø eller tillidsrepræsentant, hvis du skønner, at en kollega har brug for hjælp.

Generelt:

- Sørg for at holde en god omgangstone – også i pressede situationer.
- Tag godt imod nye kollegaer.
- Tal med lederen, hvis I oplever ubalance mellem kravene i arbejdet og jeres ressourcer. Ressourcer kan fx være kompetencer, social støtte fra jeres kollegaer og ledelse, tekniske hjælpemidler og indflydelse på jeres arbejde.

Medarbejder ansvar

- Involver din leder, hvis du oplever, at arbejdsbelastningen bliver for stor, hvis du har svært ved at bevare overblikket og prioriteringerne, hvis du føler dig utryg, eller hvis du på anden måde har det svært.
- Hvis omstændigheder i privatlivet kræver noget særligt af dig i en periode, kan det være en god idé, at tage en snak med din leder om mulighederne for at tilrette

hverdagen, så enderne kan mødes. I kan evt. aftale, at du i en periode går ned i tid, hvis du har brug for det.

- Hvis det skønnes relevant kan arbejdsrelateret stress anmeldes som en erhvervssygdom, anmeldelsen skal ske gennem egen praktiserende læge.

Ifølge Arbejdstilsynet anmeldes arbejdsrelateret stress som en erhvervssygdom via egen praktiserende læge og dermed skal arbejdspladsen ikke anmelde en stresssygemelding som en arbejdsskade.

MED-udvalget har til opgave at:

Drøfte arbejdsmiljø, APV, sygefravær, trivslen, mulige initiativer til forebyggelse og håndtering af stress, herunder identifikation af eventuelle stressfaktorer på arbejdspladsen.

Arbejdsmiljørepræsentanten har til opgave at:

- Arbejde for et sikkert og sundt arbejdsmiljø sammen med ledelsen
- Arbejde forebyggende og påvirke adfærden hos alle ansatte
- Støtte op om udarbejdelsen af og opfølgningen på APV
- Understøtte drøftelsen af arbejdsmiljø i MED-udvalget
- Orienterer ledelsen om eventuelle bekymringer for enkelte ansatte eller arbejdsmiljøet

Uanset årsagen til stress har man på arbejdspladsen mulighed for at forholde sig til, hvad der skal til for at forebygge arbejdsrelateret stress. Medarbejdere og ledere har sammen ansvaret for at sikre et godt arbejdsmiljø i samarbejde med det relevante MED-udvalg.

Spørgsmål til drøftelse i MED-udvalget

Spørgsmål til inspiration:

- Er der en fælles forståelse af begrebet stress på arbejdspladsen?
- Skelnes der mellem stress og travlhed?
- Er der generelt et kendskab til symptomerne på stress?
- Er der faktorer i vores arbejdsmiljø, der kan medvirke til stress, jf. APV?
- Er der behov for at vi tager en temperaturmåling af stressniveauet?
- Hvordan arbejder vi forebyggende med stress og får vi forebygget sygemeldinger pga. stress?
- Har vi brug for at iværksætte en forebyggende indsats?
- Hvordan fungerer orienteringen af kolleger i fm. sygemeldte ansatte?
- Hvilke konkrete handleplaner kan vi sætte i værk, for at forebygge og håndtere stress på vores arbejdsplads?