

FAMAGASINET

Flere finansmedarbejdere oplever chikane, vold og trusler

4

Få arbejdsulykker i finanssektoren

8

Arbejdsglæde betaler sig 5

Arbejdstilsynet får kortere lunte i psykisk arbejdsmiljø

10

UDGIVELSE, TRYK OG EKSPEDITION: FA

MARTS 2013

KONTAKT: FA@FANET.DK

ISSN 09088679

NR. 1

Et godt arbejdsmiljø er godt for bundlinjen

Det er velkendt, at et godt arbejdsmiljø fører til lavere sygefravær og mindre personaleomsætning. Medarbejdere, der trives, er mere produktive og genererer mere omsætning, end medarbejdere der mistrives. Der er derfor god fornuft i et godt arbejdsmiljø.

Selvom arbejdsmiljøet er bedre på det finansielle arbejdsmarked end mange andre steder, kan der fortsat gøres mere. De mange forandringer og sammenlægninger, der er fulgt i kølvandet på den finansielle krise, har skabt usikkerhed og til tider ramt trivslen på arbejdspladserne.

Det gode arbejdsmiljø i den finansielle sektor er ikke kommet af sig selv. Finansielle virksomheder har i mange år prioriteret arbejdsmiljøet højt – både det fysiske og ikke mindst det psykiske arbejdsmiljø. Mange virksomheder har dedikerede programmer målrettet arbejdsmiljøet. Programmer, der både retter sig mod trivslen i dagligdagen og hjælper med at forebygge konsekvenserne af røverier og andre alvorlige hændelser.

Det er naturligvis ikke en grund til at stoppe her. Der kan gøres mere. Virksomhederne kan lære af hinandens gode erfaringer.

Dette temanummer af FA Magasinet sætter fokus på det store arbejde finanssektoren allerede gør på arbejdsmiljøområdet. Læs bl.a. om, hvordan Danske Bank har skabt en dedikeret lederuddannelse med fokus på arbejdsmiljø. Og læs om hvordan en målrettet indsats i forhold til det psykiske arbejdsmiljø i Lån & Spar Bank kan aflæses direkte på bundlinjen. Banken fik Arbejdsmiljøprisen for dette initiativ i 2012.

Tallene taler for sig selv - den finansielle sektor er foran, når det gælder arbejdet for bedre trivsel blandt medarbejderne. Håbet er, at dette temanummer kan hjælpe med til at fastholde sektorens gode position.

God læselyst,

Mariane Dissing



Adm. dir. Mariane Dissing

Vend virksomheden på hovedet uden at kaste trivslen over bord

Virksomhedsindsatser overfor det psykiske arbejdsmiljø og trivsel kan understøtte store forandringer i virksomhederne

Af Hans Jørgen Steffensen, hjs@fanet.dk

Danske virksomheder er generelt presset af svære vilkår med lav økonomisk vækst og et højt omkostnings- og afgiftsniveau. Hertil kommer krav fra lovgivere, myndigheder og markedet, der tvinger virksomhederne til at have skarp fokus på at nå resultatmålene. Det kan kræve store eksterne og interne omstillinger, men store forandringer kan koste trivsel og medføre forringet arbejdsmiljø for de ansatte. Det kan fx betyde øget sygefravær og personaleudskiftning samt lavere kvalitet og produktivitet. Det kan ses på bundlinjen.



Forskning kan understøtte arbejdsmiljøarbejdet

Forskere fra Nationalt Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) har samlet den foreliggende viden om håndtering af problemstillingen igennem PSYRES-projektet, der står for "Psykisk helbred og trivsel i forbindelse med omstruktureringer: Konsekvenser og mekanismer." Forskerne peger bl.a. på, at god kommunikation, involvering af medarbejderne samt støtte og kompetenceudvikling er afgørende for at sikre medarbejdernes trivsel under omstrukturering, hvor medarbejderen er udsat for mere jobusikkerhed.

Hjælp på vej til virksomhederne

Til foråret udkommer en ny pjece med 22 anbefalinger. Her vil virksomhederne kunne finde inspiration til, hvordan man bedst sikrer det psykiske arbejdsmiljø, når forandringer skal gennemføres. Det er arbejdsmarkedets parter og Arbejdstilsynet, der giver råd til virksomheder og medarbejdere i forbindelse med større forandringer – uanset om det er i virksomheden som helhed eller i en enkelt afdeling.

De overordnede temaer er:

- Vær på forkant med forandringerne – for at forhindre en negativ effekt på trivsel
- Inddrag medarbejderne
- Kommuniker om processen fra først til sidst
- Sørg for, at den nødvendige støtte og kompetenceudvikling er til stede

FA vil informere mere om anbefalingerne, når pjecen er færdig.

Folketingets ønske

Baggrunden er, at et bredt flertal i Folketinget i 2011 blev enige om en ny strategi for arbejdsmiljøindsatsen frem til 2020. Politikerne bad bl.a. om et idékatalog over metoder og redskaber (herunder APV), som virksomhederne kan bruge til at af-dække og afhjælpe psykiske arbejdsmiljøproblemer.

Flere finansmedarbejdere oplever chikane, vold og trusler

Chikane, trusler og fysisk vold er et stigende problem på danske arbejdspladser. Det gælder desværre også i den finansielle sektor

Af Hans Jørgen Steffensen, hjs@fanet.dk

Stadig flere medarbejdere i finanssektoren oplever, at kunder reagerer med chikane, trusler eller direkte vold. Det kan ramme en bankmedarbejder, der giver afslag på et ønske om kredit eller en taksator, som ikke kan godkende kundens liste over stjålne genstande eller erstatningsopgørelse.



Vi ser også flere eksempler på, at finansansatte bliver fysisk chikaneret og opsøgt i eget hjem eller udsat for "elektronisk chikane", herunder forfulgt med SMS'er eller hængt ud på sociale medier, når en kunde er utilfreds. Det er yderst ubehageligt og kan give psykiske eftervirkninger.

Kom volden i forkøbet

Arbejdsgiverne og de faglige organisationer har i samarbejde i BAR FOKA (Branchearbejdsmiljørådet for Finans og Offentlig Kontor & Administration) sat fokus på vold og trusler – og ikke mindst på, hvad de enkelte virksomheder selv kan gøre for at komme vold og trusler i forkøbet. De nye materialer omfatter inspirationshæftet "Kom volden i forkøbet", film og dialogspillet "Tæt på vold".

FA har sammen med Finansforbundet og DFL bidraget til materialerne, så de er relevante for ledere og medarbejdere i finansielle virksomheder. Herudover har BAR FOKA i samarbejde med bl.a. Videncenter for Arbejdsmiljø netop holdt en række konferencer med titlen "Vold og job", hvor bl.a. banker har bidraget med inspiration til forebyggelsesinitiativer.

Finansvirksomhederne forebygger og reagerer

Fra den finansielle sektor har Sydbank og Danske Bank bidraget med råd og vejledning om, hvordan man kan forebygge vold og trusler om vold. Sydbank har en stram struktur på håndtering af sager om vold eller trusler. Fx får alle medarbejdere grundig instruktion i, hvordan de kan få hjælp. Når medarbejdere har været udsat for ubehagelige episoder, får de et obligatorisk besøg af bankens psykolog, der bl.a. hjælper med at bearbejde episoden. Endelig vurderer banken grundigt, hvornår en episode skal anmeldes til politiet.

Danske Bank har bl.a. fokuseret på at fremme lokale løsninger, der er aftalt med medarbejderne. Det er den lokale ledelses opgave at træne medarbejderne i både konfliktnedtrapping og håndtering af situationer, der eskalere.

Utilfredse kunder kan ikke helt undgås, men med den rette håndtering og god kommunikation kan man ofte forebygge, at situationer udvikler sig til trusler eller direkte vold. Det giver større tryghed på arbejdspladsen.

Arbejdsglæde betaler sig

Arbejdsmiljøarbejde kan godt betale sig. Det er Lån og Spar et godt eksempel på. Siden Lån & Spar iværksatte arbejdsmiljøprogrammet "Bank i bevægelse" har de oplevet en halvering af sygefraværet og en fremgang i selvvurderet produktivitet. I 2012 fik Lån & Spar ArbejdsmiljøPrisen for bedste psykiske arbejdsmiljø.



Underdirektør Keld
Thornæs, Lån & Spar

FA har interviewet underdirektør Keld Thornæs for at høre mere om "Bank i bevægelse".

Af Maria Søndergaard, mas@fanet.dk

Hvorfor "Bank i bevægelse"?

"Bank i bevægelse" blev introduceret i forlængelse af en strategi om at øge bankens basisindtjening, hvilket indebærer, at der blev stillet større krav til medarbejderne. Der var behov for at gøre medarbejderne mere robuste både mentalt og fysisk for at sikre sig, at medarbejderne kunne håndtere det nye pres.

I har bl.a. lavet målsætning om, at antal overvægtige medarbejdere (personer med BMI over 25) skal reduceres. Hvordan reagerede medarbejderne på, at I har sat deres sundhed på jeres dagsorden?

Medarbejderne har taget godt imod "Bank i bevægelse". De synes, det er positivt, at der er fokus på deres helbred. Ordningen er bygget op sådan, at alle inviteres til sundhedscheck, og vi forventer, man deltager. Men vi har ingen krav om, at medarbejderen skal hoppe op på motionscyklen. Udbyttet af samtalerne er ofte, at medarbejderne efterfølgende selv vælger at gennemføre hele undersøgelsen, inkl. blodprøve, konditalstest og så videre.

I 2012 vandt I ArbejdsmiljøPrisen og blev nr. 20 i "Danmarks bedste arbejdspladser", er I nået i mål?

Nej, det er en lang proces. Bare for at tage et eksempel er der fortsat medarbejdere, som har smerte i bl.a. nakke og ryg. Og så lang tid medarbejderne oplever smerter, så er der produktivetsforbedringer at opnå. Derfor er der stadigvæk gevinster at hente med blot små tiltag, såsom korte aktive pauser. Studier viser, at ca. 5 minutters aktive pauser kan reducere smerte med op til 70 pct. Desuden er det fortsat målet at reducere antal overvægtige medarbejdere og medarbejdere med kondital under middel.

Der er også nogle udgifter forbundet med at forbedre arbejdsmiljøet. Har det kunne betale sig?

Siden introduktionen af "Bank i bevægelse" er bl.a. sygefravær halveret fra gennemsnitlig 8 dage om året til 4 dage om året. Derudover har der været andre gevinster såsom produktivetsforbedringer.

Det kan selvfølgelig være svært isoleret set at måle effekten af projektet "Bank i bevægelse", men siden introduktion af projektet, er de opnåede forbedringer så store, at selvom det kun er halvdelen, som kan tillægges "Bank i bevægelse", så har det stadigvæk godt kunne betale sig.

Er der flere tiltag?

I 2012 er "Det gode liv" blevet introduceret. Det er et kursusforløb, der strækker sig over 2-3 måneder. Medarbejderne får mulighed for at tage stilling til, hvad der er et godt privat- og arbejdsliv for dem. Fokus på, hvad der er vigtigt for den enkelte, kan således hjælpe medarbejderne med at prioritere og øge livsglæden og derigennem forebygge stress.



"BANK I BEVÆGELSE"

blev igangsat tilbage i 2009, hvor man integrerede mål for medarbejdernes sundhed, trivsel, psykisk- og fysisk arbejdsmiljø i strategiarbejdet.

Målene skulle bl.a. opnås ved at benytte Trivselskompasset, som er et dialogværktøj, der udover trivsel indeholder mange andre emner, såsom samarbejde, balance i arbejds- og fritidslivet, opbakning fra ledelsen og fysiske arbejdsforhold. Derudover tilbydes der kostråd og motionstiltag.

Til at følge op på målene benyttes bl.a. data fra sundhedstjek koblet med data om det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Herved findes sammenhænge mellem områderne. Det kan skabe forståelse for arbejdsmiljøarbejdet samt for at justere og prioritere bankens løbende aktiviteter.

Gevinsten er bl.a. en forbedring af medarbejdernes selvvaluerede produktivitet, energi, helbredstilstand, sygefravær og kundetilfredshed.

Danske Bank uddanner ledere med fokus på arbejdsmiljø

Danske Bank har udviklet en lederuddannelse med fokus på arbejdsmiljø. FAMagasinet har talt med arbejdsmiljøchef Kaj Larsen om konceptet



Arbejdsmiljøchef Kaj Larsen,
Danske Bank

Af Michael Boas Pedersen, mbp@fanet.dk

Hvorfor har Danske Bank fokus på arbejdsmiljø som en del af lederuddannelsen?

Som det sikkert har været tilfældet andre steder, har arbejdsmiljøet gennem de sidste 30 år haft sit eget liv i organisationen. Derfor har arbejdsmiljø ikke været direkte koblet til de dagligdags beslutninger, der tages i virksomheden. Det var lidt ærgerligt, syntes vi. Lederne er jo helt centrale for at skabe de bedst mulige vilkår for medarbejderne. Derfor ville vi gerne have lederne direkte i spil i forhold til arbejdsmiljøet. Arbejdsmiljøet skulle så at sige, 'tilbage i basisorganisationen' og være et element i den daglige ledelse i afdelingen.

Grundfilosofien er, at gode vilkår for medarbejderne kan aflæses på bundlinjen. Vi tror, at et godt arbejdsmiljø vil give øget effektivitet, lavere sygefravær og dermed bedre resultater. Og da lederne er centrale i forhold til at skabe de optimale rammer, er det oplagt at inddrage både fysisk og psykisk arbejdsmiljø direkte i uddannelsen af lederne.

Det er ikke meningen, at lederne skal være arbejdsmiljøprofessionelle, men de skal kende vejen til forebyggelse og udvikling af et godt arbejdsmiljø og samtidig til løsning af problemer lokalt.

Hvordan organiseres uddannelsen?

Danske Bank og Danske Kreds har en samarbejdsaftale omkring arbejdsmiljø. Som en naturlig forlængelse af denne blev det besluttet, at der skulle udarbejdes materiale til uddannelse af vores ledere. Vi fandt ud af, at den obligatoriske (lovpligtige) uddannelse godt nok tilgodeser, hvad der rent lovgivningsmæssigt kræves, men at det langtfra var det, vi ønskede i forholdet til vores ledere. Udgangspunktet skulle derimod tages i de hverdagssituationer, vi kender. Det var ligeledes vigtig for os at få sat holdninger og sund fornuft ind i den forretningsmæssige kontekst, uden at det skulle være på bekostning af indsatsen for et bedre arbejdsmiljø. Vi mener, det er lykkedes at forene de to størrelser.

Uddannelsen er obligatorisk og vil være en del af den uddannelse, som alle ledere skal gennemgå.

Har I kunnet se nogen effekt af tiltaget?

Uddannelsen har kun kørt et halvt år, så vores datagrundlag er lidt spinkelt. På nuværende tidspunkt har ca. halvdelen af vores 1.400 ledere med personaleansvar gennemført uddannelsen.

En af de væsentligste effekter af den nye organisering og nye uddannelse er, at der skabes lokalt ejerskab om at forebygge og løse arbejdsmiljøspørgsmål. Dermed er det lykkedes at mobilisere en høj social kapital, der er en forudsætning for at styrke virksomheden i svære tider.



Få arbejdsulykker i finanssektoren

Finansvirksomheder er sikre arbejdspladser. Arbejdsulykker er sjældne

Af Kirsten Lemming-Christensen, klc@fanet.dk

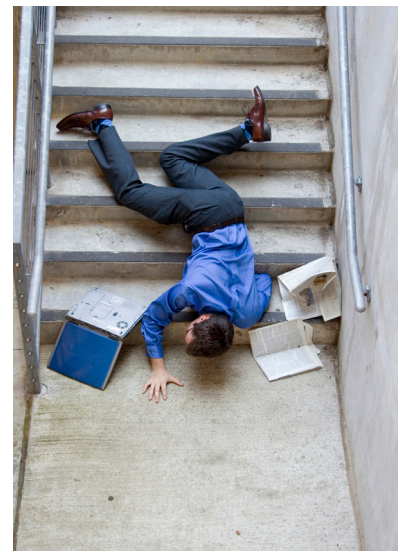
Arbejdstilsynets tal viser, at der i årene 2007-2011 blev anmeldt 1.320 arbejdsulykker i branchen "finansiering og forsikring". Det svarer i gennemsnit til 264 anmeldte arbejdsulykker om året – flest i 2010, hvor der blev anmeldt 317 ulykker, og færrest i 2011 med 235 anmeldte arbejdsulykker.

Én ulykke er én for meget – men der er få i finanssektoren

Én arbejdsulykke er selvfølgelig én arbejdsulykke for meget. Men antallet af arbejdsulykker i finanssektoren er heldigvis relativt lavt sammenlignet med andre brancher. Når man sætter arbejdsulykkerne i forhold til antallet af beskæftigede, har der været godt 30 arbejdsulykker om året pr. 10.000 medarbejdere i finanssektoren fra 2007 til 2011. Så lavt ligger ingen branchearbejdsmiljøråd som helhed. Branchearbejdsmiljørådet for privat kontor og administration, der kommer nærmest, havde i 2011 52 anmeldte arbejdsulykker pr. 10.000 beskæftigede, og branchearbejdsmiljørådet for finans/offentlig kontor og administration (BAR FOKA), som finanssektoren er en del af, havde 215. Herudaf havde finanssektoren altså kun godt 30.

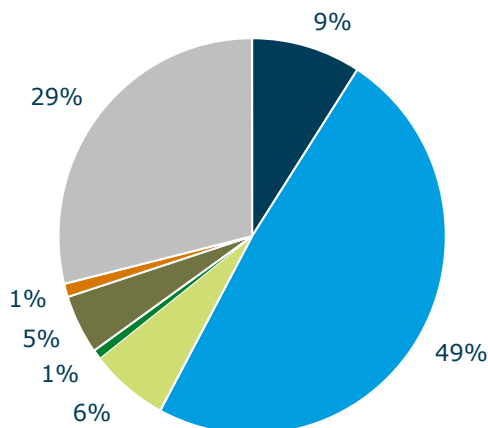
Flest forstuvninger

I 2011 skete 6 pct. af arbejdsulykkerne indenfor BAR FOKA's område i finansvirksomheder. Der er ikke nogen særsilt opgørelse af skadestyperne i finansvirksomheder, men på BAR FOKA-området som helhed bestod 49 pct. af arbejdsulykkerne i forstuvninger eller lign. og 29 pct. i kategorien "Andet" eller "Uoplyst". "Andet" dækker bl.a. over chok og psykiske traumer som stress, trusler, mobning og psykisk vold.



Anmeldte arbejdsulykker Finans samt offentlig kontor og administration 2011

- Knoglebrud
- Forstuvning mv.
- Sårskade
- Termisk skade
- Bløddelsskade
- Forgiftning
- Andet, uoplyst



Kilde: Arbejdstilsynet

AMU kan understøtte bedre arbejdsmiljø

Arbejdsmarkedsuddannelserne (AMU) tilbyder en bred vifte af kurser inden for arbejdsmiljø, der kan have relevans for sektoren. Kursernes indhold spænder bredt og niveauet i undervisningen ligger fra grunduddannelse til undervisning på et niveau, der matcher akademiuddannelserne

Af Súzanne E. Hirsch-Fabricius, suh@fanet.dk

Forandringer stiller store krav til både virksomhed og medarbejdere. Det er ofte processer, der skal ske hurtigt og effektivt. Disse omstillinger kan give utryghed for ansatte og stille krav til ledelsen. Det kan afhjælpe mange konflikter og megen usikkerhed at tænke uddannelse og kurser om arbejdsmiljø ind i sådanne situationer.

Under arbejdsmarkedsuddannelsessystemet ligger der en hel række kurser, der kan understøtte fx medarbejdernes forandringsparathed og deres arbejdsmetoder. Der er også kurser, der handler om stresshåndtering og arbejde i teams. AMU-kurser er relativt billige og udbydes mange steder i Danmark.

AMU-udbuddene spænder vidt. Fx kurser om ergonomi og kontakt med kunder, der er pressede og reagerer derefter. Desuden findes der kurser i konflikthåndtering, for fx både medarbejderen i Front Office/Call Center og vagten i virksomheden.

Eksempler på AMU-kurser:

- Lederens værktøjer til forebyggelse af stress
- Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
- HR-støtte til forebyggelse af konflikter
- Medarbejderinvolvering i ledelse
- Forandringsparathed
- Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
- Etablering af selvstyrende grupper
- Kommunikation i teams
- Konflikthåndtering for både leder og ansatte.



Kontakt Súzanne E. Hirsch-Fabricius, SUH@fanet.dk, hvis der ønskes yderligere informationer om AMU-kurserne.

Kortere lunte i sager om psykisk arbejdsmiljø

Det er ikke en aprilsnar, når Arbejdstilsynet fra 1. april 2013 vil kunne skride ind straks, hvis en virksomhed ikke har orden i det psykiske arbejdsmiljø

Af Hans Jørgen Steffensen, hjs@fanet.dk

Den 1. april i år træder en ny bekendtgørelse om Arbejdstilsynets indsats overfor psykisk arbejdsmiljø i kraft. Bekendtgørelsen, som beskæftigelsesminister Mette Frederiksen ventes at underskrive i marts, vil forkorte Arbejdstilsynets reaktionstid i sager om psykisk arbejdsmiljø.

Baggrunden er, at ministeren i sommer krævede det psykiske arbejdsmiljø forbedret og ligestillet med det fysiske. Det skal bl.a. ske ved, at Arbejdstilsynet hurtigere kommer med afgørelser og vejledning – som det kendes fra virksomheder, der har problemer med det fysiske arbejdsmiljø. Et lovforslag, som for tiden behandles i Folketinget, præciserer desuden, at arbejdsmiljøloven også omfatter psykisk arbejdsmiljø. Også den ændring træder i kraft 1. april 2013.

Nye regler ændrer ikke afgrænsningen af psykisk arbejdsmiljø

Tilsynets nye reaktionsmåde ændrer ikke balancen mellem den del af det psykiske arbejdsmiljø, der ligger indenfor "ledelse og samarbejde", og den del, som er underlagt Arbejdstilsynets kompetence. Der ændres heller ikke i de måder, som virksomheder kan organisere det interne arbejdsmiljøarbejde på. Men virksomheder med problemer kan se frem til, at de ikke længere får respit til selv at løse egne problemer.

Fremover kan Arbejdstilsynet, når de fornødne oplysninger er indhentet, hurtigt træffe afgørelse om virksomheden har overtrådt arbejdsmiljøloven og fastsætte en frist til at løse problemet. Nogle virksomheder vil endvidere kunne få et "rådgivningspåbud", dvs. at virksomheden får påbud om at antage (og betale for) en særligt autoriseret arbejdsmiljørådgiver, der har viden indenfor psykisk arbejdsmiljø. Virksomhederne vil hurtigere kunne klage til Arbejdstilsynets klagenævnet, hvis de er uenige i en afgørelse.

Ikke automatiske rådgivningspåbud

Netop udsigten til flere rådgivningspåbud indenfor psykisk arbejdsmiljø har trukket arbejdsgiversiden på banen. I forslaget til nye regler er det nu fastslået, at virksomheder som udgangspunkt ikke får et automatisk rådgivningspåbud, når de har problemer med det psykiske arbejdsmiljø. Det kræver en konkret vurdering. Kun i tilfælde, hvor tilsynet afgiver påbud om psykisk arbejdsmiljø, der vedrører mobning (fx seksuel chikane), skal tilsynet automatisk afgive rådgivningspåbud.

Ingen ændringer på forsikringsområdet

Overordnet set er det psykiske arbejdsmiljø i de finansielle virksomheder i orden. Arbejdstilsynets nye afgørelseskompetence på det psykiske arbejdsmiljø får dog betydning for FA's medlemsvirksomheder på finansområdet, hvis det psykiske arbejdsmiljø ikke er i orden.





Derimod gælder det ikke for forsikringsområdet. Her har FA og DFL en aftale om trivsel og psykisk arbejdsmiljø, som betyder, at kravene til det psykiske arbejdsmiljø skal håndhæves gennem det fagretlige system.

Det betyder, at forsikringsselskaber, der har problemer med det psykiske arbejdsmiljø, ikke skal vente på, at Arbejdstilsynet dukker op. Her er det op til virksomhedens ledelse og medarbejderrepræsentanter sammen at få løst problemet – og de kan gå i gang med det samme. Lykkes det ikke, skal FA og DFL sammen forsøge at løse sagen.

Nyt fra FA

Ændringer i medlemskredsen

Indmeldelser

- PS pantebrevsselskabet A/S pr. 1. juli 2012
- Finanshuset Farsø Pantebrevsselskab A/S pr. 1. december 2012
- LeasePlan Danmark A/S pr. 27. februar 2013 (genindmeldelse, jf. nedenfor)

Udmeldelser

- Coface Norden Services A/S pr. 31. december 2012
- Nykredit Forsikring pr. 31. december 2012
- DiBa Forsikring A/S pr. 31. december 2012
- Nordisk Finans IT P/S pr. 31. december 2012
- LeasePlan Danmark A/S pr. 31. december 2012
- Boddum-Udby Sparekasse pr. 31. januar 2013. Fusioneret med Sparekassen Thy.
- Vinderup Bank pr. 31. marts 2013. Fusioneret med Salling Bank.

Navneændringer

- Coface Finans A/S til Midt Factoring A/S.

Pr. 31. marts 2013 har FA 196 medlemmer.

Medlemsvirksomhederne har med opgørelsesdato pr. 1. juni 2012 eller senere optagelsesdato i alt 66.434 medarbejdere, idet der dog ikke er medarbejderantal for den senest optagne virksomhed.

Nyt fra sekretariatet

Pr. 28. februar 2013 er juridisk konsulent Finn Jeppesen Kemp fratrådt i FA.

FINANSSEKTORENS
ARBEJDSGIVERFORENING

AMALIEGADE 7
1256 KØBENHAVN K

TELEFON +45 3391 4700
FAX +45 3391 1766
WWW.FANET.DK

