

FAMAGASINET

TEMANUMMER OM TRIVSEL OG PSYKISK ARBEJDSMILJØ

Væk med støj i banken 4 Få arbejdsulykker i finans 8

Klare krav giver bedre trivsel 7 Stress skal forebygges 10

UDGIVELSE, TRYK OG EKSPEDITION: FA

HANS JØRGEN STEFFENSEN

NOVEMBER 2013

KONTAKT: FA@FANET.DK

ISSN 1902-1992

TEMANR.

FA FINANSSEKTORENS
ARBEJDSGIVERFORENING



Arbejdsmiljøet holder varmen i en kold tid

Danmark har siden 2008 været i en dyb økonomisk krise, som har kostet adskillige virksomheder livet og tusindvis af ansatte jobbet. Det har ikke mindst kunnet mærkes i den finansielle sektor. Mange virksomheder og medarbejdere er væk, og tilbageblevne medarbejdere har fået ny leder, nyt arbejdssted, nye it-systemer og nye arbejdsopgaver. Ikke overraskende har det kunnet aflæses i virksomhedernes APV og medarbejderundersøgelser i form af bl.a. mere jobusikkerhed og stress.

Dette nummer af FA Magasinet viser, at virksomheder og medarbejdere i den finansielle sektor fortsætter med at forbedre trivsel og skabe godt psykisk arbejdsmiljø - og at det sker på mange forskellige måder. En af tendenserne er, at virksomhederne i højere grad forebygger fx stress, mobning, chikane, trusler, vold og andre risikofaktorer. Det er ikke nok at hjælpe de medarbejdere, som er blevet ramt af et problem. En anden tendens er at se indsatser for bedre trivsel som en investering, som kan løfte motivation og produktivitet i virksomheden – og dermed aflæses på bundlinjen.

I FA Magasinet kan man også læse, at officielle tal og statistikker fra offentlige myndigheder (igen) giver et mere positivt billede af både det fysiske og psykiske arbejdsmiljøet i den finansielle sektor. Det står i kontrast til det mørke billede, som faglige organisationer ofte fremmaner. Denne gang ser vi på tal for arbejdsskader, dvs. arbejdsulykker og erhvervssygdomme – som der er glædeligt få af.

God læselyst!

Mariane Dissing



Adm. dir. Mariane Dissing

Nye veje til god trivsel

Alm. Brand har gjort klima, energieffektivitet og ressourcer til en del af arbejdsmiljøorganisationen - og dermed til et samarbejde mellem ledelse og medarbejdere. Det gavner ikke kun det ydre miljø, men også bundlinjen og medarbejdernes dagligdag

Traditionelt rimer "arbejdsmiljø" ikke på ord som klima, globalt ansvar, energieffektivitet og ressourcebevidsthed. Men det gør det i Alm. Brand. Her har man valgt at fusionere disse CSR-emner med arbejdsmiljøarbejdet til et fælles projekt på tværs af koncernen. Arbejdsmiljøudvalget har dermed fået nye opgaver. Projektet kaldes FOOT og blev startet i 2011. Det har til formål at skabe synergi mellem koncernens arbejdsmiljøindsats og CSR-indsats indenfor indeklima, fysiske forhold, energi og affaldshåndtering gennem fokus på optimal udnyttelse af ressourcerne.

AMO er forandringsagent

Projektet er forankret i arbejdsmiljøorganisationen (AMO), der har påtaget sig rollen som forandringsagent. AMO er igennem to årlige FOOT CAMP's blevet klædt på til rollen. Næste FOOT CAMP holdes i december 2013, hvor der sættes fokus på redskaber som fx nudging og digitale løsninger. Nudging handler om at udvikle metoder til at flytte medarbejdere med små "kærlige skub." Fremadrettet vil AMO få et bredere og lidt blødere fokus, idet man også vil sætte fokus på, hvad den enkelte selv kan gøre for at fremme sin egen og kollegers fysiske velbefindende og trivsel.

Ingen løftede pegefingre

Det har fra starten været en del af projektet at nå de opsatte mål gennem en uformel og positiv påvirkning af den enkeltes adfærd. Ideen er, at medarbejderen selv skal træffe de rigtige og naturlige valg. Opgaven er altså at inspirere til nye vaner med lidt positiv psykologi - og uden brug af den løftede pegefingre.

Effekter

Alm. Brand har allerede set de første effekter af det 2 år gamle projekt. For det første er der realiseret energibesparelse på 5 pct. i det første år, og en energibesparelse på 3 pct. i år - og dermed over det opsatte mål. På mængden af udskrevet papir i de lokale enheder er der sat reduktionsmål på 20 pct. Hertil kommer de positive effekter, som er sværere at måle, fx bedre indeklima, bedre vaner og adfærd, mere ansvar, bedre dialog og samarbejde.

En overset mulighed

Arbejdsmiljøloven gav i 1993 mulighed for at samkøre virksomhedernes opgaver med arbejdsmiljø og det ydre miljø. Alm. Brands HR-direktør, Henrik Gundorph, siger: "Vi var faktisk ikke opmærksom på denne bestemmelse, men vi vil som virksomhed gerne bidrage til at reducere nogle af de klima- og miljøproblemer, vi står overfor. Derudover ser vi også nogle positive virkninger for både koncernen og vore medarbejdere. De foreløbige resultater lover så godt, at vi overvejer at lægge nye indsatsområder ind i projektet".

Væk med støj i banken

Danske Bank begrænser generende støj, som rammer medarbejdernes koncentration og præstationer

Danske Bank har længe været opmærksom på, at generende støj i filialer og andre kontorer er et problem, som skal tages alvorligt. Banken har derfor taget en række initiativer, som skal fjerne eller begrænse støjen mest muligt.

Quickmeeting

Banken har udviklet en åben boks, der kan placeres i filialer og bruges til samtaler i kundearealet. Boksen er fremstillet af lyd-dæmpende materialer, og selv om boksen er åben i to sider, oplever man tydeligt, at man befinder sig i et lyd-dæmpet rum. Virkningen er, at man med normal stemmeføring i boksen stort set ikke kan høres uden for boksen. Boksen, der har fået navnet "Quickmeeting", kan bruges både til interne møder mellem bankens medarbejdere og til kortere kundemøder, hvor kun få deltager. Boksen er på nuværende tidspunkt opsat i ca. 40 filialer. Der er bestilt 10 nye Quickmeetings, så tallet er snart oppe på 50. Successen med Quickmeeting har ført til, at der i øjeblikket gennemføres tests af 1. generation på en tilsvarende løsning på et E-meeting modul (pladsbesparende mødeboks til e-møder).



Andre støjbegrænsende initiativer

Arbejds miljøkonsulent Anne Gram, Group HR, Working Environment, oplyser til FA Magasinet, at Quickmeeting ikke er bankens eneste tiltag til at forebygge støj. Banken har således flere steder valgt at flytte fx mønttællere, kaffeautomater, printere og andre støjende maskiner væk fra medarbejderne, hvor det har været fysisk muligt. Ventilationsanlæg, som også kan være en kilde til generende støj, er støjdæmpede, når de installeres. Herudover har man arbejdet på at forbedre de lydakustiske forhold i lokalerne ved mange steder at supplere med flere støjdæmpere fx på vægge, skærmvægge eller lofter. Det er muligt ved valg af byggematerialer og indretningsløsninger at reducere efterklangstiden.

Baggrunden for initiativerne til begrænsning af generende støj er, at støj ifølge bankens APV er det arbejdsmiljøproblem, som medarbejderne mener er vigtigst at få løst.

Den støj, der er tale om, er naturligvis ikke høreskadende støj, men såkaldt "unødig støj" eller "generende støj". Støjen skaber træthed, irritation og forårsager, at medarbejderne mister koncentration. Dermed rammer den det psykiske arbejdsmiljø i form af mindre trivsel og produktivitet.

En yderligere støjkilde er den menneskeskabte støj. Det er velkendt, at der skabes uro og støj, når mange arbejder sammen, fx i et storrums kontor. Det samme gælder arbejde, der kræver megen kommunikation mellem medarbejdere indbyrdes eller mellem medarbejdere og kunder. For at begrænse disse former for støj har Danske Bank mange steder i koncernen udarbejdet en intern støjpolitik. Den giver anvisninger på, hvordan man kan hjælpe hinanden med at holde støjniveauet nede. Forslag og ideer til værktøjer, der kan begrænse støj, ligger på bankens intranet og kan bruges som udgangspunkt for dialogmøder i de enkelte afdelinger.

Sydbank reagerer hurtigt ved vold og trusler mod de ansatte

Bankens psykolog står klar til at gribe ind og bistå de medarbejdere, som udsættes for ubehagelige episoder på jobbet

Antallet af bankrøverier er heldigvis for nedadgående – og har været det i en længere periode. Det er dog ikke ensbetydende med, at bankmedarbejdere kan føle sig sikre, når de går på arbejde. Tværtimod sporer flere banker tendenser til, at medarbejdere udsættes for andre ubehagelige episoder på eller udenfor jobbet.

De ubehagelige episoder kan opstå i forbindelse med et kundemøde, hvor en medarbejder er nødt til at fortælle en presset kunde, at banken ikke vil yde et lån eller en kredit. Her kan det ske, at kunden reagerer udadvendt, bliver aggressiv og ligefrem truer medarbejdere og deres pårørende. "Det er naturligvis en uacceptabel opførsel. Ledelsen vurderer altid, hvordan der skal reageres i den slags situationer, men banken viger ikke tilbage for at bede kunden finde en anden bank eller at indgive en politianmeldelse, hvis der er grund til det", oplyser bankens sikrings- og arbejdsmiljøchef, Peter Draborg.

Beredskab

Sydbank har i forvejen et beredskab, som giver medarbejderen instruktioner for, hvordan de skal håndtere ubehagelige episoder. Bankens forretningsgang er et vigtigt omdrejningspunkt i bestræbelserne på at skabe gennemsigtighed og klarhed over de processer, der skal hjælpe bankens medarbejdere igennem de kriser, som vold og trusler kan føre til.

"Medarbejderne har procedurerne på rygraden, fordi vi træner både arbejdsgangene og de værktøjer, vi har til at forebygge og håndtere voldsomme episoder. Blandt værktøjerne er kurser i konflikthåndtering. Viden herfra kan være med til at forhindre, at en potentiel risikabel situation udvikler sig til en alvorlig voldsom episode. Og det sker heldigvis kun få gange om året", siger Peter Draborg.

Opstår en episode, skal man i første række kontakte områdeledelsen, der herefter vurderer, om man også skal inddrage bankens centrale arbejdsmiljø- og sikringsafdeling. Afhængig af sagens alvor kan der også blive tale om politianmeldelse. Bliver en medarbejder opsøgt og chikaneret i eget hjem, vil udgangspunktet være en politianmeldelse. Det samme gælder, hvis medarbejderen udsættes for fx trusler på SMS eller sociale medier.

"Hvad kan vi gøre for dig?"

Bankens arbejdsmiljørepræsentanter er glade for, at der bliver grebet kontant ind overfor problemerne, både i form af forebyggelse og afhjælpning. Først og fremmest er det vigtigt at have et let tilgængeligt beredskab. Sikringshåndbogen giver tryghed, fordi den er lige til at slå op i. Den giver svar på, hvem der skal ringes til, og er et godt grundlag for træning af konflikthåndtering. Banken opsamler viden fra episoderne, der kan udnyttes til at forebygge og behandle af eventuelle arbejdsskadesager.

Et andet vigtigt element i bankens beredskab er, at bankens faste psykolog, Birthe Kyed Olesen, møder op i alle tilfælde, hvor en medarbejder har været udsat for vold eller trusler. Det er altså ikke et tilbud, som blot kan fravælges, men ingen tvinges naturligvis mod deres vilje. Nogle medarbejdere vil være tilbøjelig til at sige nej tak, men her er det vigtigt at skabe forståelse for behovet for at bearbejde episoden.

Ofte bliver hændelsen først drøftet og bearbejdet i en gruppe. Målet er, at medarbejderne får sat ord på tanker, indtryk og reaktioner, så der kommer helhed i deres oplevelser, og på den måde forhindrer unødige eftervirkninger af episoden. Dernæst følger individuelle samtaler, ligesom der kan være behov for opfølgende besøg.

Erfaringerne viser, at eftervirkningerne af vold og trusler kan reduceres, hvis de ramte får mulighed for at vende episoden med andre.

PFA PENSION TRÆNER LEDERE I TRIVSELSLEDELSE

PFA satser på forebyggelse. PFA's ledere skal være bedre til at opdage og sætte ind overfor problemer, der rammer medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø og trivsel.

Et godt psykisk arbejdsmiljø og god trivsel kræver, at lederne er klædt på til opgaven. De skal kunne aflæse de signaler, som viser, at medarbejdere ikke trives, og de skal kende og kunne bruge de relevante virkemidler, som kan løse problemet. Det er essensen af et projekt, som går ud på at træne PFA's ledere med personaleansvar i trivselsledelse.

Lederne undervises på kurser i at bruge konkrete trivselsværktøjer, i kommunikation og i at udøve en personlig ledelsesstil med fokus på trivselsledelse. Med de nye kompetencer er det forventningen, at lederne bliver bedre til at håndtere højt sygefravær, lav performance og dårligt samarbejdsklima.

Der har været stor interesse for kurserne, der startede i 2012, og hvor alle ledere har kunnet deltage. Især ledere fra teams med højt sygefravær og/eller lav score på arbejdsglæde har deltaget. Evalueringen af kurserne har vist, at det bliver oplevet positivt at få tydeliggjort lederens ansvar og medarbejderens ansvar. Projektet blev gennemført efter aftale mellem PFA og virksomhedens tre medarbejderforeninger.

Klare krav giver bedre trivsel

Nykredit har en bred vifte af indsatser, som skal sikre medarbejdernes fysiske og psykiske arbejdsmiljø. En af dem er at sikre, at trivsel og performance går hånd i hånd. Her har lederne nogle vigtige opgaver

Nykredit har siden 2011 arbejdet ud fra en målsætning om at være en af Danmarks mest attraktive og krævende arbejdspladser. Midlet er at koble den enkeltes kompetencer, præstationer og målopfyldelse tættere sammen. Det sker ved, at koncernens ledere opstiller klare krav og tydelige mål for arbejdet. Målene skal være ambitiøse, men skal også tilpasses stillingen og den enkeltes kompetencer og potentiale.

Erfaringerne med et tydeligt fokus på performance viser, at det ikke alene gavner forretningen, men også har en positiv effekt på medarbejdernes trivsel. Nykredits trivselsmålinger viser klart, at medarbejdere bliver mere tilfredse med deres leder, når lederen bliver mere tydelig om kravene til medarbejderen, og samtidig følger op og støtter medarbejderen i at leve op til disse krav. Psykisk arbejdsmiljø og trivsel er hermed sat ind i en bredere sammenhæng, som også handler om medarbejdernes performance. En ekstern undersøgelse af Nykredits trivsel, rentabilitet og ledelse bekræfter, at nøglen til produktivitet og trivsel er god ledelse.

Nykredit er optaget af, at lederne kommer tættere på medarbejderne og deres opgaver - men ikke alene det. Det er selvfølgelig vigtigt at gøre det på en måde, der motiverer og udvikler. Nykredit klæder derfor lederne på til at lede med den rigtige ledelsesstil samt give feedback til medarbejderne på en motiverende og udviklende måde.

Det er derfor ikke alene medarbejderne, som må leve op til, at Nykredit er blevet en mere krævende arbejdsplads. Nykredit kræver også mere af sine ledere og af deres håndtering af medarbejderudvikling. Medarbejderne oplever det på deres side som positivt, at deres ledere er tydelige og i dialog om de daglige opgaver – helt i tråd med erfaringer og forskning inden for psykisk arbejdsmiljø.

Finanssektoren: Det mest sikre sted at gå på arbejde

Antallet af arbejdsulykker i finanssektoren ligger noget lavere end i andre brancher

Arbejdsskadestyrelsen har udsendt en dugfrisk statistik over antal arbejdsulykker i 2012, og samtidig vises udviklingen siden 2006. Det totale antal anmeldte ulykker er faldet fra 2006 og er på det laveste niveau i 2012. Faldet er størst for ulykker med fysiske skader i form af forstuvning, forvridning og forstrækning.

Finanssektorens arbejdsulykker

Statistikken viser, at finanssektoren i 2012 har fastholdt sin position som den hovedbranche, som har det laveste antal anerkendte arbejdsulykker pr. 1.000 ansatte, den såkaldte "incidens". Den position har finanssektoren haft siden 2006. Finanssektoren har i 2012 en incidens på arbejdsulykker, som er 40 pct. under den nærmeste konkurrent. I absolutte tal anmeldte finansvirksomheder 208 arbejdsulykker i 2012. Antallet var i 2008 oppe på 254.

Flere får psykiske arbejdsulykker i form af chok

Arten af de anmeldte arbejdsulykker varierer mellem brancherne. De fleste arbejdsulykker medfører fysiske skader, mens psykiske skader på grund af chok kun udgør godt 4 pct. af alle anmeldte ulykker. Her skiller finanssektoren sig ud. For pengeinstitutter, finansierings og forsikringsvirksomhed udgør skader på grund af chok hele 19 pct. af de anmeldte ulykker. Grunden er, at virksomhederne er meget opmærksom på at anmelde en arbejdsulykke, hvis en medarbejder udsættes for røveri, vold, trusler eller andre former for traumatiske hændelser.

Af de anerkendte arbejdsulykker udgør skader på grund af chok 3,5 pct.. For pengeinstitutter, finansierings og forsikringsvirksomhed udgør skader på grund af chok 17 pct. af de anerkendte ulykker. På denne type skader ligger den finansielle sektor højt med en procentandel, som er mere end dobbelt så høj som hos "Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger"

Mange virksomheder arbejder systematisk med både forebyggelse og støtte til de medarbejdere, som rammes - netop fordi følgevirkninger af røveri, vold, trusler og andre traumatiske hændelser kan være meget alvorlige.

Erhvervssygdomme: Flot placering til den finansielle sektor

Lægerne anmeldte generelt flere erhvervssygdomme i 2013, fordi Arbejdskadestyrelsen har indskærpet anmeldepligten

En stor del af stigningen skyldes flere anmeldelser af psykiske sygdomme, som i 2012 nåede op på knap 4.500. Det er en stigning på 49 pct. siden 2006. I 2012 udgjorde de anmeldte psykiske sygdomme knap 22 pct. mod 16 pct. i 2006. Stigningen skyldes bl.a., at posttraumatisk belastningsreaktion (PTSD) i 2005 kom med på listen over erhvervssygdomme. Kun en lille del af de anmeldte psykisk betingede erhvervssygdomme bliver anerkendt og udløser erstatning. I 2012 blev kun 5,3 pct. af de anmeldte sygdomme anerkendt som en psykisk erhvervssygdom.

Finanssektoren har færrest erhvervssygdomme

Pengeinstitutter, finansierings og forsikringsvirksomhed havde i 2012 kun 0,4 anerkendte erhvervssygdomme pr.1000 beskæftigede. Det er den laveste på arbejdsmarkedet.

I 2012 blev anmeldt 249 erhvervssygdomme hos finansansatte. Det er næsten uændret siden 2010. Ser man på antallet af anerkendte erhvervssygdomme pr. 1000 beskæftigede (incidens) ligger den finansielle sektor i bunden - flot placeret i forhold til det øvrige arbejdsmarked.

Ser man på de anmeldte diagnoser i den finansielle sektor, viser det sig, at psykiske sygdomme i perioden 2006-2012 tegner sig for den største andel, nemlig 27,8 pct. Herefter kommer sygdomme i arme med 15,8 pct. og sygdomme i skulder og nakke med 15,0 pct. Andelen af anmeldte psykiske lidelser er højst for ansatte i den offentlige sektor, hvor den er op til 46,5 pct.

Ifølge Arbejdsskadestyrelsens statistik fordeler de anerkendte erhvervssygdomme fra finanssektoren i perioden 2006-2012 sig på 35,8 pct. hudsygdomme, 27,3 pct. var høresygdomme, mens psykiske sygdomme kom ind på tredjepladsen med 12,1 pct. Det er altså fortsat primært fysiske sygdomme, som opnår anerkendelse som en erhvervssygdom.

Stress skal forebygges

Forebyggelse af stress er et højt prioriteret mål. Danske Bank-koncernen har sit eget bud på, hvilke midler der skal tages i brug

Stress er et af de mest omtalte problemer inden for psykisk arbejdsmiljø. Det er derfor naturligt, at mange virksomheder i den finansielle sektor sætter fokus på, hvordan arbejdsbetinget stress kan forebygges og afbødes.

Danske Bank har valgt at sætte forebyggelsen i system ved at udarbejde en stresspolitik og en tilhørende værktøjskasse for ledere og medarbejdere. Værktøjskassen opererer med mulige indsatser *før, under og efter* sundhedsskadelig stress opstår. De foreløbige erfaringer viser, at der er bred tilfredshed med de virkemidler, som tages i brug, når en medarbejder er ramt af stress. Det samme gælder for den efterfølgende indsats, når en stressramt medarbejder vender tilbage til arbejdet. Der er fx en stresshotline til rådighed for stressramte medarbejdere, ledere eller andre medarbejdere, som ønsker rådgivning, fx i en konkret sag om en kollega. Stressramte medarbejdere bliver også på denne måde hurtigt visiteret til psykologbehandling.

Udfordringen

Udfordringen har været *før* fasen - at skabe et lokalt beredskab, som bidrager til forebyggelse, så sundhedsskadelig stress ikke opstår. Der har været et behov for nogle faste retningslinjer for indsatsen, før skaden sker. Efter afprøvninger i et par afdelinger har Koncernens Group HR, Working Environment, udvalgt en række gode råd og værktøjer, som i praksis har vist sig at være velegnede til formålet.

Working Environment har derfor udviklet to dialogpakker om at forebygge stress: "viden om og værktøjer til forebyggelse af stress". De er beregnet til dialogmøder i afdelingerne. Dialogpakkerne er udarbejdet på en sådan måde, at lederen kan forberede sig på materialet ved at gennemgå noterne til de enkelte dias før møderne. Working Environment har desuden udarbejdet en pjece om stresssymptomer; stressårsager og strategier - som lederne kan udlevere til medarbejderne inden dialogmøderne.

Nyt fra FA

Ændringer i medlemskredsen

Indmeldelser

- GF Storkøbenhavn pr. 1. september 2013.

Pr. 15. november 2013 har FA 197 medlemmer. Medlemsvirksomhederne har med opgørelsesdato pr. 1. juni 2013 eller senere optagelsesdato i alt 64.859 medarbejdere.

FINANSSEKTORENS
ARBEJDSGIVERFORENING

AMALIEGADE 7
1256 KØBENHAVN K

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

