

<b>Ishøj Kommune</b>	<b>Organisation</b>	Afsnit
	<b>Politik for Stressforebyggelse</b>	Side: 1 af 14 Udgave: 1 Dato: juni 2008

## Indledning

Politikken vedrører de områder, vi på arbejdspladsen har mulighed for at påvirke og er som sådan rettet mod den enkeltes vilkår og rammer på den enkeltes arbejdsplads. Arbejdet med stressforebyggelse og -håndtering foregår samtidig ud fra et helhedssyn, da den enkeltes liv udenfor arbejdet også spiller en rolle i forbindelse med trivsel og stresshåndtering.

### Vision for arbejdet med det forebyggende arbejde

Ishøj Kommune er en arbejdsplads, hvor vi sikrer et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø. På både organisations-, ledelses-, kollegagrube- og individniveau er der en åbenhed og en villighed til at have fokus på faktorer, der kan udløse stress, og til at iværksætte handlinger til forebyggelse af stress.

### Formål:

Det er formålet med politikken, at øge opmærksomheden og forståelsen hos såvel ledelsen som medarbejderne om arbejdsbetinget stress.

Arbejdsbetinget stress skal identificeres, forebygges og håndteres. Det er ledelsens ansvar - i samarbejde med medarbejderne - at sørge for, at indsatsen i hverdagen om forebyggelse af arbejdsbetinget stress tages alvorligt.

### Midler:

For at fremme trivslen og reducere de risikofaktorer der kan føre til stres, vil Ishøj Kommune vedvarende have fokus på forebyggelse af stress, herunder at:

- tilbyde trivselsfremmende tiltag, herunder sundhedsaktiviteter i bl.a. Ishøj Svømmehal
- der arbejdes lokalt med god trivsel jfr. bilag til politikken om det psykiske og fysiske arbejdsmiljø.
- der arbejdes lokalt med forebyggelse via de lokale samarbejdsudvalg og sikkerhedsgrupper, samt sker undervisning af ledere, sikkerhedsrepræsentanter og netværkspersoner/ressourcepersoner i, hvad stress er, og hvornår stresssymptomer er farlige
- der på alle driftssteder/centre afsættes den fornødne tid til at drøfte arbejdet med forebyggelse af stress - minimum én gang om året. (Personalemøder/stuemøder)
- de lokale Samarbejdsudvalg skal i samarbejde med sikkerhedsorganisation udmønte den overordnede politik i en lokal politik/retningslinier tilpasset de lokale forhold.

## **Fælles ansvar**

Alle ansatte i Ishøj Kommune er en vigtig ressource omkring forebyggelse af arbejdsbetinget stress. Det er nødvendigt, at alle:

- tager ansvar for deres arbejdsplads/- og arbejdssituation.
- har tillid til at ændre vaner i forhold til at skabe et bedre arbejdsliv for den enkelte.
- er omsorgsfulde for hinanden.
- tager ansvar for at bidrage til politikken opfyldelse.

Leder og medarbejder har et fælles ansvar for at sikre, at den enkelte ikke bringes i en situation, hvor stress bliver sundhedsskadeligt.

Det betyder, at uanset om man er kollega eller leder eller på anden måde samarbejdspartner, er man forpligtiget til at tage kontakt til medarbejderen eller dennes leder, så der kan sættes ind med det samme, hvis man bliver opmærksom på, at der er en risiko.

Som arbejdsplads kan vi ikke undgå stress, men vi kan gøre en indsats for at reducere det og sammen udvikle en kultur, hvor der arbejdes forebyggende i forhold til stress og de følger, der kan være. Der henvises til bilag til politikken.

Personale- og Udviklingscentret står til rådighed med råd og vejledning om mulighederne i kommunens Politik for Stressforebyggelse

Politikken kan opsiges af begge parter med 3. måneders varsel.

# Bilag til Politikken For Stressforebyggelse

<b><u>DEFINITION PÅ STRESS</u></b>	<b>4</b>
<b><u>HVAD ER STRESS?</u></b>	<b>4</b>
<b>HVAD KAN FORÅRSAGE STRESS?</b>	<b>5</b>
<b><u>HVAD SKAL DEN LOKALE POLITIK INDEHOLDE</u></b>	<b>5</b>
<b><u>FOREBYGGELSE AF ARBEJDSBETINGET STRESS</u></b>	<b>5</b>
<b>INDIVIDNIVEAUET</b>	<b>5</b>
<b>DET KOLLEGIALE NIVEAU</b>	<b>5</b>
<b>LEDERNIVEAUET</b>	<b>6</b>
<b>GRUNDEVILKÅR</b>	<b>6</b>
<b><u>GOD TRIVSEL</u></b>	<b>6</b>
<b>DET PSYKISKE ARBEJDSMILJØ</b>	<b>6</b>
<b>DET FYSISKE ARBEJDSMILJØ</b>	<b>7</b>
<b><u>HVEM HAR ANSVARET</u></b>	<b>7</b>
<b>LEDERENS ANSVAR</b>	<b>7</b>
<b>GRUPPENS ANSVAR</b>	<b>8</b>
<b>INDIVIDETS ANSVAR</b>	<b>8</b>
<b>HVAD KAN DU SELV GØRE MED STRESS?</b>	<b>8</b>
<b><u>HANDLEMULIGHEDER NÅR EN MEDARBEJDER ER BLEVET SYG AF STRESS</u></b>	<b>9</b>
<b>FALCK HEALTHCARE</b>	<b>9</b>
<b><u>SYMPTOMER PÅ STRESS</u></b>	<b>10</b>
<b><u>INTERNET-ADRESSER, HVOR MAN KAN FINDE OPLYSNINGER OM STRESS OG STRESSHÅNDTERING:</u></b>	<b>11</b>

## Definition på stress

Ishøj Kommunes definition på arbejdsbetinget stress:

**”Arbejdsbetinget stress er belastninger i det fysiske, psykiske og sociale arbejdsmiljø, som overstiger den enkeltes ressourcer”.**

Da stress føles udefinerbar, er det ofte svært at forholde sig til både for personen og for omgivelserne.

Stress er en tilstand, der kan ramme alle. Personen er ofte ikke opmærksom på, at tilstanden kommer, da stress kan komme både langsomt (kronisk) og opstå akut.

De to former for stress:

**Akut stress** opstår som følge af kortvarige påvirkninger, der kræver en hurtig eller anstrengende indsats. Denne form for stress er som hovedregel hensigtsmæssig og med til at føre os gennem en verden med udfordringer og ændrede krav.

**Kronisk stress** er et resultat af en vedvarende påvirkning, som vi ikke får fjernet eller fjerner os fra. Kronisk stress fastholder kroppen i ”alarmberedskab”, og over tid vil den nedbryde kroppens og psykens evne til at tilpasse sig og skabe overensstemmelse mellem ydre krav og indre ressourcer. Kronisk stress kan derfor skade helbredet.

- Kortvarig (akut) stress kan bruges positivt.
- Langvarig (kronisk) stress er vanskeligere at håndtere og medfører ofte gener der helbredsmæssigt kan være af langvarig karakter.

Det er individuelt, hvordan stress bliver tacklet. Ofte påvirker stress dog ens arbejdsevne.

Stress opstår ofte i forbindelse med uindfrie forventninger omkring ens arbejdssituation.

### Hvad er stress?

Det handler for os alle om at få tilværelsen til at hænge sammen mellem kravene fra arbejdspladsen, familielivet og de personlige behov. I den sammenhæng er der selvfølgelig forskel på, hvad der opleves belastende eller truende for den enkelte. Nogle føler sig stressede og oplever et arbejdspress, som andre måske ikke oplever. Stress opleves individuelt.

Stress opstår, når der bliver stillet større krav til den menneskelige formåen end det er muligt at honorere, og arbejdsglæden som følge deraf bliver afløst af ulyst, udmattethed og i sidste ende udbrændthed. Stress er en reaktion på forhold i arbejdssituationen og/ eller i privatlivet, hvor der skabes en sådan ubalance mellem krav til os og vore ressourcer.

Det kan være vanskeligt for andre at opdage, at en person er påvirket af stress. Samtidig vil personer, som er ramt af stress, undertiden have svært ved at erkende, at de er stressede. Derfor er det vigtigt, at både den enkelte selv og kolleger er opmærksomme på at opfange stresssignaler.

Stress påvirker både krop og sind. Stress kommer til udtryk som en biologisk reaktion, hvor stimuleringen (aktiveringen) af centralnervesystemet er øget. Man er anspændt. Er det en forbigående situation, hvor man har kontrol over situationen, kan stressen medvirke til en øget effektiv og koncentreret indsats i en periode med spidsbelastning.

Men stressen kan også – især ved længerevarende påvirkning – indebære risiko for negativ påvirkning af indsats og helbred. Den kan udløse fysisk ubehag, hoved- og mavepine, forhøjet blodtryk, søvnløshed etc. Der kan også følge psykiske problemer i kølvandet.

## **Hvad kan forårsage stress?**

De påvirkninger, som fremkalder reaktioner i kroppen, kaldes stressorer. Som det fremgår af nedenævnte eksempler på stressorer, har stress mange årsager:

- Fysiske: Varme, kulde og fugtighed. Lys og farver. Støj og trafik. Mennesker.
- Psykologiske: Konflikter. Vrede og nag. Skuffelser. Bekymringer. Afvisninger. Vinde- og tabsoplevelser. Venskabs- og kærlighedsoplevelser. Kedsomhed og skyldfølelser.
- Frygten for: Ikke at slå til. Ikke at blive elsket. Andres mening. Straf og kritik. At blive afvist. At blive syg. At dø. At miste partner, arbejde, penge. At miste social status. At blive til grin.
- Lysten til: At slå til. At vinde. At blive elsket. At opnå ros og anerkendelse. At blive accepteret. At blive værdsat. At være rask. At få en partner, arbejde, penge. At opnå prestige. At opnå social status. At være populær og morsom.
- Biologiske: Tidspres (den form for tidspres, hvor noget skal gøres på en tid, der er urealistisk). Smerter. Feber. Sygdom. Forgiftning. Svangerskab.

Eksistentielle: Ændringer i ansvarsområder. Nye arbejdsopgaver. Ny chef/nye kollegaer. Ændring i den daglige tidsplan. Problemer og mobning på arbejdspladsen. Flytning. Jobskifte. Afskedigelse/arbejdsløshed. Alvorlig sygdom. Dødsfald blandt de nærmeste. Skilsmisse/ separation. Ægteskab. Pensionering. Familieforøgelse. Væsentlige ændringer i økonomien.

## **Hvad skal den lokale politik indeholde**

I forbindelse med at politikken skal udmøntes til en lokal politik/retningslinier der er tilpasset de lokale forhold, skal følgende elementer indgå:

- hvordan finder vi ud af om der er stress på vores arbejdsplads?
- hvordan vil vi undgå at der opstår helbredsskadelig og kronisk stress?
- hvad vil vi gøre, hvis nogen oplever stress?

## **Forebyggelse af arbejdsbetinget stress**

Direktionen og Det Centrale Samarbejdsudvalg (CSU) forudsætter og forventer, at den enkelte arbejdsplads og det enkelte SU-udvalg/SI-grupper arbejder aktivt og vedvarende med trivsel, stressforebyggelse og -håndtering. Arbejdet tager udgangspunkt i Kommunens Politik for Stressforebyggelse.

Arbejdet med stressforebyggelse og - håndtering foregår på flere niveauer. På alle niveauer er der et ansvar for, at stress ikke udvikler sig til en kronisk tilstand.

### **Individniveauet**

Den enkelte medarbejder er opmærksom på, og kan identificere, egne symptomer på stress og kender egne grænser.

### **Det kollegiale niveau**

Kolleger støtter hinanden mht. at benytte de muligheder for stresshåndtering som arbejdspladsen stiller til rådighed, og er opmærksom på, at overholde de aftalte spilleregler om stressansvarlighed.

## **Lederniveauet**

Den enkelte leder skaber betingelser for, at der kan udvikles stressansvarlighed på individ- og kollektivniveau og medvirker til at skabe den fornødne tryghed, som et effektivt arbejde med stressforebyggelse forudsætter.

## **Grundvilkår**

I alle organisationer er der grundvilkår, som kan identificeres på det enkelte niveau, men ikke kan ændres. Samtlige niveauer arbejder sammen om stressforebyggelse for at modvirke stress.

## **GOD TRIVSEL**

### **Det psykiske arbejdsmiljø**

Basale forhold og opmærksomhedspunkter, der er med til at skabe god trivsel og forebygge stress og dermed mindske risici for negativ stress:

#### ➤ **Indflydelse**

Den enkelte har indflydelse på eget arbejde og på de betingelser, det foregår under. Det kan være arbejdstiden, hvem man arbejder sammen med, valg af redskaber eller procedurer, arbejdets tilrettelæggelse, arbejdsstedets indretning etc. Det er hensigtsmæssigt, at de beslutninger der tages af medarbejdere og ledelse, er klare og tydelige.

#### ➤ **Mening i arbejdet**

Det er tydeligt for den enkelte, at der er en sammenhæng mellem eget arbejde og den service man yder borgerne eller andre ansatte. Som ansat skal man opleve, at det man bidrager med er væsentligt, og at der lægges vægt på at fremme den daglige arbejdsglæde.

#### ➤ **Forudsigelighed**

Forudsigelighed drejer sig om at få de relevante informationer på det rigtige tidspunkt. Der skal være viden om, hvad hovedopgaven er, og man skal i videst mulig omfang undgå uvisshed og ængstelse. Den enkelte skal vide hvad der forventes af vedkommende. En åben kommunikation om hvad der foregår på arbejdspladsen er af stor betydning. Dog kan man ikke forudsige detaljerne i dagligdagen.

#### ➤ **Kollegial og ledelsesmæssig støtte**

Støtte kan være både faglig, praktisk og personlig. Støtten kan komme fra kolleger og ledere. Arbejdsfællesskaber har i den forbindelse vigtige funktioner. Man har mulighed for at støtte hinanden som kolleger, ligesom arbejdsfællesskaber kan bidrage til en mere åben kultur, hvor den enkelte har mulighed for at få den støtte, der er nødvendig for at trives. For den enkelte er det vigtigt at blive set, hørt og forstået af kolleger og ledelse.

#### ➤ **Anerkendelse**

Anerkendelse i form af en anerkendende omgangstone, mulighed for udvikling og karriere, løn etc. Den enkelte skal kunne forvente rettidig konstruktiv og fremadrettet kritik, såfremt opgaverne ikke løses tilfredsstillende.

### ➤ **Krav**

Kravene i arbejdet er både kvantitative og kvalitative. De kvantitative krav skal være passende. Det betyder, at man hverken skal have for meget eller for lidt arbejde. Også de kvalitative krav skal passe til personen. Arbejdet skal hverken være for svært eller for let. Endelig skal kravene være klare, så den enkelte ved, hvornår arbejdet er udført godt nok. På mange arbejdspladser er den enkelte udsat for modsatrettede krav fra borgere, kolleger og ledelse - og sig selv. Disse modsatrettede krav kan være vanskelige at håndtere, og det er af betydning, at man forstår og kan tale konstruktivt om dette.

### ➤ **Oplevelse af retfærdighed**

Det tilstræbes at undgå vilkårlighed og at beslutninger bliver til i en gennemskelig proces og er velbegrundede. Man behøver ikke at være enig i de beslutninger der tages, men det er hensigtsmæssigt og fremmende for et godt psykisk arbejdsmiljø at kunne forstå de kriterier, der ligger til grund for en afgørelse.

## **Det fysiske arbejdsmiljø**

Med til at skabe god trivsel er, at det fysiske arbejdsmiljø er velfungerende. Det vil sige at materiel og arbejdspladser fungerer og er indrettet på en sådan måde, at den enkelte medarbejder oplever, at have de rammer der gør, at grundlaget for at udføre arbejdet på bedst mulig måde er til stede.

### **Hvem har ansvaret**

Det er alles ansvar at være opmærksom på sine kollegers trivsel samt at gå til kollegaen og i sidste ende til ledelsen, hvis man opdager symptomer på negativ stress hos en kollega.

Det er op til hver enkelt medarbejder at tage ansvar for sit eget liv og trivsel samt at informere i tide, hvis man oplever arbejdsbetinget stress, og /eller privat stress, hvis det påvirker arbejdsindsatsen.

I Ishøj Kommune er det således acceptabelt at gøre opmærksom på, hvis man har påtaget sig for meget og derfor ikke kan overskue arbejdsopgaverne og/eller udføre dem i den ønskede kvalitet.

Hvis en medarbejder oplever et uønsket stort arbejdspress, skal vedkommende henvende sig til sin daglig leder.

Hvis lederen skønner, at den pågældende medarbejder har påtaget sig eller er påført for mange opgaver, og opgaverne ikke vil kunne blive udført med tilfredsstillende kvalitet grundet manglede tid, vil lederen prioritere hvilke opgaver, der skal overlades til andre medarbejdere for at aflaste den pågældende medarbejder.

Hjælp og støtte kan blandt andet bestå af aflastning eller omlægning af arbejdsopgaver samt øget fleksibilitet i arbejdstid og -vilkår.

## **Lederens ansvar**

En stress-ansvarlig leder:

- drøfter/orientere med næste ledelsesniveau om stress-niveauet og de faktorer der har relation hertil
- betragter og accepterer stress som en vedvarende udfordring

- engagerer sig personligt i personalet, møder, udvalg m.v.
- er ansvarlig for, at det er trygt for den enkelte at være på arbejde i forhold til at kende dagens plan og de forventninger, der ligger til én.

### **Gruppens ansvar**

En stress-ansvarlig medarbejdergruppe:

- er opmærksomme på hinanden, kan genkende kollegers symptomer på stress
- blander sig, når stress ser ud til at kunne blive et problem hos en kollega, før man selv bliver ramt af kollegaens stress-adfærd
- tager individuelle hensyn
- sikrer en vedvarende dialog om roller, fordeling, ansvar, opgaver og overlader det ikke bare til de andre eller lederen.

### **Individets ansvar**

Det enkelte individ

- er opmærksom på sig selv, kan identificere sine symptomer på stress, samt kender sine grænser
- ved, hvordan man skal håndtere sin stress, benytter de tilbud, som arbejdspladsen stiller til rådighed såvel som de muligheder, der ligger uden for arbejdspladsen
- ser ud over sin egen næsetip. Hvis de enkelte ikke passer på sig selv, går det også ud over kolleger
- melder ud, når stress alligevel ser ud til at kunne blive et problem.

### **Hvad kan du selv gøre med stress?**

Selvom stress hovedsagligt er arbejdspladsens ansvar, er der også ting, du selv kan gøre for at forebygge stress.

Du er den eneste, der har førstehåndsviden om, hvorvidt du er stresset. Men før du kan udnytte den viden, er du nødt til at lære at lytte til dig selv og din krops signaler. Du skal lægge mærke til i hvilke situationer, du bliver stresset.

Det er vigtigt, at du kender forskel på, hvornår du har travlt, og hvornår du er stresset.

Du skal tage et medansvar for din egen stressforebyggelse og selv overveje, om du kan ændre det, der stresser dig. Snak med andre om det. Snak med din leder. Det er ikke altid, at andre mennesker kan se eller fornemme på dig, at du er stresset. Det er nødvendigt at lære at sige fra.

Prøv at organisere og gennemtænke din arbejdsdag. Lær at prioritere – og brug tid på det. Husk at du ikke kan nå alt. Derfor er det vigtigt at lære at fokusere på det vigtige – ikke kun på det, der haster. Husk også at overveje, om din egen indstilling til jobbet er den rigtige. Laver du overhovedet det rigtige eller er du i virkeligheden stresset, fordi du ikke er tilfreds med dine arbejdsopgaver eller med normerne og værdierne på din arbejdsplads.



Og sidst, men ikke mindst. Husk at holde fri, når du har fri og hold ferie, når du har ferie. Det er vigtigt, at du husker at lave frirum, hvor du ikke kan kontaktes og ikke læser mails eller tager telefonen. Det er afstressende at opleve noget andet end til dagligt, blive inspireret og underholdt.

### **Handlemuligheder når en medarbejder er blevet syg af stress**

Når en medarbejder er blevet syg af stress, skal der iværksættes et handlingsforløb. Det kan være hensigtsmæssigt, at medtænke både forhold på arbejdspladsen og private forhold i et handlingsforløb, da den nødvendige støtte, der skal gives i forbindelse med stressbetinget sygdom, skal komme fra begge steder.

Helt akut fjernes kravene til den stressramte med det samme i et samarbejde med nærmeste leder, sikkerheds- og tillidsrepræsentant samt kolleger. Herudover kan der bl.a. henvises til psykolog jf. nedenstående.

Når den stressramte kollega vender tilbage til arbejdspladsen, evt. som delvis raskmeldt, har både ledelsen, sikkerheds- og tillidsrepræsentanten samt kollegerne et ansvar for at støtte medarbejderen i at komme i gang igen. Her er det væsentligt at forholde sig til medarbejderens mængde af arbejdsopgaver, ligesom andre arbejdsopgaver end dem, der bidrog til belastningen, skal overvejes.

### **Falck Healthcare**

Ishøj Kommune har oprettet en aftale med Falck Healthcare hvor medarbejdere gratis og anonymt kan henvende sig med både arbejdsmæssige og personlige problemer. Herunder f. eks. vanskeligheder på jobbet, stress, dødsfald, skilsmisse, dårlig økonomi, juridiske problemer og misbrug.

Falck Healthcare kan tilbyde hjælp om alt fra psykologer, speciallæger i psykiatri eller almen medicin, socialrådgivning, advokater, revisorer og misbrugs-konsulenter.

## Symptomer på stress

For at man kan tage et ansvar for egen stress, er det nødvendigt at kende symptomerne på stress:

### Følelsesmæssige symptomer:

- nervøsitet
- angst
- irritabilitet
- tendens til relativt umotiverede vredesudbrud
- mindreværdsfølelse
- uoverkommelighedsfølelse
- følelse af at have mistet overblikket
- nedstemthed
- manglende arbejdsglæde
- frustration

### Mentale symptomer:

- sort/hvid tænkning, abstraktionsevnen nedsættes
- sværere ved at træffe beslutninger og koncentrere sig
- svært ved at tage flere indtryk ad gangen
- sanseforstyrrelser
- hyppige forglemmelser
- mental blokering
- lavere kreativitet
- manglende tro på egne evner til mestring af stressen
- katastrofetænkning
- bekymringstendens
- tankemylder
- lav tolerance overfor stress
- Adfærdsmæssige symptomer
- uorganiseret adfærd - starter på mange ting, men får ikke gjort noget færdigt
- hektisk handlemønster, giver risiko for fejl og ulykker i arbejdet
- ”går i sort”, paralyseret
- acting-out: sparker til ting og råber af andre
- nedstemthed i adfærden, indesluttethed
- nedsat sex-lyst
- sygefravær

### Sociale symptomer

- trækker sig fra omgivelserne både arbejdsmæssigt og privat
- følelse af isolation
- trækker sig fra pauserne
- reduceret humor
- negativitet
- opgivende
- indelukket
- irritabilitet
- aggression

- mistet overblik
- fokus på det der ikke lykkes frem for det lykkes
- hektisk
- ukoncentreret
- dårlig hukommelse
- flere fejl i arbejdet
- reduceret empati

**Internet-adresser, hvor man kan finde oplysninger om stress og stresshåndtering:**

- [www.center-for-stress.dk](http://www.center-for-stress.dk)
- [www.ams.dk](http://www.ams.dk) (Arbejdsmarkedsstyrelsen)
- [www.ami.dk](http://www.ami.dk) (Arbejds miljøinstituttet)
- [www.at.dk](http://www.at.dk) (Arbejdstilsynet)
- [www.bst.kk.dk](http://www.bst.kk.dk) (Københavns Kommune, BST)
- [www.godarbejdslyst.dk](http://www.godarbejdslyst.dk) (Arbejds miljørådet)