

IDÉLISTE TIL FORBEDRINGER - PSYKISK ARBEJDSMILJØ -

Hvad kan være med til at fremme trivsel og et godt psykisk arbejdsmiljø indenfor hotel- og restaurationsbranchen?

Jeres arbejdsplads skal være et sted, hvor man trives, og hvor der er arbejdsglæde. Alle kan være med til at skabe en sådan arbejdsplads. Som leder eller tillidsvalgt har du en særlig opgave med at sætte fokus på det psykiske arbejdsmiljø. Men *alle* på en arbejdsplads har et medansvar for at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø.

Nedenfor er nogle idéer til, hvordan man kan håndtere problemer med det psykiske arbejdsmiljø. Hvis I ikke er helt enige i det, der står *indrammet* - kan det være, at I skal gøre noget for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø.

Samarbejde

Vi har et godt samarbejde – og får nødvendig hjælp og støtte fra ledelse og kolleger, når "det brænder på".

Du og dine kolleger kan være med til at skabe et godt samarbejde på arbejdspladsen. En god start er, at man selv er parat til at give kollegaen en hjælpende hånd, når det pludselig vælter ind med kunder.

- Kollegaen er ikke "tankelæser". Sommetider skal man selv bede om hjælp.
- Glem ikke hinanden selv om der er travlt.
- Tænk over, hvordan I kan bruge og hjælpe hinanden.
- Giv hinanden konstruktiv feedback og anerkendelse (Ros og ris).
- Gør noget ud af at lære hinandens ressourcer at kende.
- Løft i flok. Uanset faglig baggrund er I nødvendige for at kunne udføre arbejdsopgaverne.
- Gensidig tillid er en nødvendighed. En god start er selv at vise den.
- Skulle I få konflikter, så tag dem i opløbet og hold jer til det saglige indhold.
- Husk, det er menneskeligt at fejle. Det gælder også for dine kolleger.

Mobning

Vi kan have det sjovt med hinanden, måske drille hinanden og småskændes, men det udvikler sig *ikke* til forfølgelse og chikane.

Man kan undgå mobning - men ikke altid konflikter

Mobning starter tit med uløste konflikter og magtkampe på arbejdspladsen. Konflikter på en arbejdsplads er ikke nødvendigvis af det onde. Det er først, når de bliver puttet ind under gulvtæppet eller udvikler sig til destruktive personlige angreb, at de ødelægger arbejdsglæden på arbejdspladsen.

- I skal tale *med* hinanden og ikke *om* hinanden.
- Hurtig konfliktløsning sikrer et godt samarbejde. Spørg hurtigt til, hvad der er galt - i stedet for at samle skyts hos kollegerne.
- Det vigtigste i konflikter er at *lære* - ikke at vinde. Konflikter er en naturlig del af alt samarbejde. De skal bare stoppes, før de udvikler sig.
- Selv om der er nogen, der er i mindretal (køn, alder, etnisk baggrund) på arbejdspladsen - skal de ikke være skydeskiver for mobning. Tænk hellere over, hvorfor du selv har behov for at mobbe.
- Som leder skal du lytte efter signaler på mobning - f.eks. i medarbejdersamtalen.
- Opdager du, at nogen mobber hinanden på arbejdspladsen - så prøv at få dem til at tale sammen - eller tal mobberen fra det. Er du passiv - er du medmobber.
- Bliv enige om, hvad der er god tone/adfærd på arbejdspladsen, og at mobning ikke accepteres.
- Udarbejd klare retningslinier for omgangsformen på arbejdspladsen, så mobning og sexchikane aldrig bliver en del af hverdagen. Alle former for mobning er uacceptabelt.

Konflikter og trusler

Konflikter med kunder tages i opløbet og udvikler sig ikke til trusler eller vold.

En konflikt med en kunde kan udvikle sig – hvis man ikke i tide får ”trappet situationen ned”. Selv om kunden ”altid har ret” - *kan* de godt tage fejl. Hvis man skal have to ”vindere” ud af en situation, må man gribe situationen professionelt an. Man må undgå en personlig magtkamp.

- Undgå at hidse dig op, men giv besked om, når grænsen er nået.
- Undgå at blive personlig, men hold dig til sagen.
- Vær bestemt, rolig og giv klar besked, når du taler til folk.
- Har du eller din kollega oplevet noget ubehageligt med en kunde, så tal bagefter om, hvad man kunne have gjort anderledes – eller hvordan ledelse eller kolleger kunne have trådt hjælpende til.
- Hvis I alligevel tit oplever, at konflikter udvikler sig til trusler og vold, skal I overveje, hvordan man forebygger og hvordan man hjælper efterfølgende:
 - Sørg for tekniske hjælpemidler og hurtig adgang til hjælp, hvis I står på en udsat post, f.eks. ved indgangsdøren.
 - Sørg for støtte fra kollega eller leder, hvis der har været alvorlig trussel eller vold.
 - Sørg om nødvendigt for krisehjælp.

Samarbejde: Ledelse og ansat

Vi får den nødvendige støtte og konstruktiv feedback (både ros og ris) fra vores nærmeste leder.

Lederrollens særlige betydning

Som leder og rollemodel skal du gå forrest og vise, hvordan man behandler hinanden på arbejdspladsen:

- Husk at give medarbejdere konstruktiv feedback og opmuntring.
- En leder er rollemodel for andre. Den måde man som leder behandler andre på, kan inspirere medarbejdere til at gøre det samme.
- Det er en leders opgave både at vejlede, rådgive, belønne og irettesætte. Derfor er det vigtigt, hvordan budskabet kommunikerer til medarbejderne.
- Sørg for at træde i *karakter*, hvis du opdager trivselsproblemer på arbejdspladsen. Hurtig hjælp er vigtig.
- Husk, du er *medansvarlig*, hvis du bare lader tingene ske. Det dur kke at regne med, "at det klarer de selv" – eller "jeg vil ikke blande mig".

Alenearbejde

Hvis vi arbejder isoleret fra andre, eller arbejder alene om natten, er det muligt at tilkalde hjælp og støtte, hvis det skulle blive nødvendigt.

Selv om man aldrig er helt alene – ”kunderne er der jo” – kan man sommetider føle sig meget alene. Det gælder især, hvis der er optræk til ballade, og der er langt til den nærmeste kollega. Derfor skal det være muligt at få fat i andre – netop i de situationer.

- Foregår alenearbejdet sent om aftenen eller om natten, er risikoen for røveri og overfald størst. Er uheldet ude, kan ubehageligheder forebygges, f.eks.:
 - Ved at have aftalt, hvem man kan kontakte, og hvad man skal gøre, når der opstår en situation, man ikke kan klare alene.
 - Ved at have klare instrukser for, hvad der skal gøres ved røveri.
 - Ved at sørge for belysning omkring arbejdspladsen, så man kan se, om der er nogen ubudne gæster.
 - Ved at have kendskab til flugtveje, alarmer mv.
- Afhold jævnlig uformelle personalemøder.
 - Her er mulighed for kontakt mellem kolleger og ledelse.
 - Her kan udveksles erfaringer og gode råd om arbejdet.
 - Man kan samtidig benytte lejligheden til at informere om forebyggende tiltag på arbejdspladsen, f.eks. opsamlede erfaringer om, hvad der gøres ved overfald, røverier mm.

Information

Vi får information om vigtige beslutninger og ændringer på arbejdet i god tid.

Som ansat har man behov for at få kendskab til vigtige beslutninger, både i dagligdagen – men også når der skal ske større forandringer på arbejdspladsen. Får man ingen information, opstår der rygter og usikkerhed.

- Større forandringer påvirker altid arbejdsmiljøet. Derfor er det vigtigt, at lederen informerer, og at medarbejderen er opsøgende, så alle er klar over, hvad forandringerne evt. kommer til at betyde.
- Informer så tidligt som muligt – så undgås rygter og ”knive i ærmerne”.
- Betyder forandringer nye arbejdsgange eller nye kolleger, skal der være plads til at lære hinanden at kende – og at tilpasse sig og lære det nye arbejde.

Faglighed

Vi bliver "opdateret", og kommer på kursus, hvis der sker noget nyt indenfor vores fagområde.

- Er man ny på en arbejdsplads, er det ledelsens ansvar; At man bliver instrueret og lært op, så man kan være med til at løfte arbejdsopgaven.
- Der skal være tid og plads til oplæring og samarbejde i det første stykke tid, efter at man er startet på en arbejdsplads.
- En sidegevinst er, at den nye i højere grad oplever at "høre til" på arbejdspladsen. Det øger motivationen.
- Er man "gammel i gårde" – skal man være opmærksom på, at man ikke går fagligt i stå. Faglig udvikling har man personligt meget ud af – og det har arbejdspladsen også.

Stress

Vi har tid nok til kunder og arbejdsopgaver. Der er mulighed for "pusterum" efter en lang og stressende periode.

Det er de opgaver, man ikke når, der giver stress. Men det giver også stress, når "servicegenet" tager overhånd, og man aldrig får holdt en pause. Der vil altid være en konflikt mellem hensynet til kunderne – og hensynet til ens eget helbred. Men både I og kunderne "holder læn- gere" ved at få en afslappet og smilende servering – frem for en servering, der oser af hastværk, forhøjet blodtryk og sved på panden.

Et godt klima på arbejdspladsen kan være med til at løse stressproblemer

- Støt hinanden med praktisk hjælp.
- Hold pauser og tal med kollegerne.
- Udarbejd procedurer for pauser – også spisepauser.
- Pauser er et effektivt middel til at holde stressen fra døren. Brug pauserne til at slappe fuldstændig af og "falde helt ned".

Arbejdsopgaverne

- Prioriter arbejdsopgaverne (selv om man i første omgang tænker, at alle opgaver er lige vigtige).
- Fordel opgaverne i forhold til ressourcer.
- Vurder omfang og tidsforbrug af arbejdsopgaverne.

Arbejdstid

- Meget stress hænger sammen med intensivt arbejde, lange arbejdsdage, sene arbejdstider og dårlig søvn.
- Undersøg, hvordan overarbejde/afspadsring håndteres.
- Få styr på arbejdstiden - den må gerne være fleksibel begge veje (men ikke løbe løbsk).

Sygefraværspolitik og opfølgning på stressramte

- Sørg for en god sygefraværspolitik, der kan samle op på de personer, der rammes af stress og udbændthed.
- Lav en plan for, hvordan man kan støtte og hjælpe en medarbejder, der vender tilbage til arbejdspladsen, efter at have været sygemeldt på grund af stress.

Forebyggelse

- Saml op på erfaringerne, find ud af hvad der skal forandres, for at undgå stressede medarbejdere og kolleger i fremtiden.

FÅ MERE AT VIDE:



Håndbog og værktøjskasser

- Håndbogen om Psykisk Arbejdsmiljø fra A-Å
- Alenearbejde
- Mobning
- Stress og stresshåndtering
- Voldsomme oplevelser, chokerende begivenheder – og hvad man kan gøre ved det.

APV – Arbejdspladsvurdering, Hotel- og Restauranthvervet – incl.

- Idéliste til forbedringer – psykisk arbejdsmiljø – og checkskema (en del af denne serie).

Materialerne kan hentes på Branchearbejdsmiljørådets hjemmeside: **www.bar-service.dk**

Hos Arbejdstilsynet

Generelt

- Håndbog om psykisk arbejdsmiljø. Arbejdstilsynet. 2. udgave Maj 2003.

Bekendtgørelser

- Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø, nr. 784 af 11. oktober 1999 med senere ændringer
- Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, nr. 559 af 17. juni 2004.

Vejledninger

- At-vejledning om **mobning og seksual chikane**.
- At-vejledning om **kortlægning af psykisk arbejdsmiljø**.

Meddelelser

- At-meddelelse om **Stress**
- At-meddelelse om **Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse**.

Bekendtgørelser, vejledninger og meddelelser kan hentes på Arbejdstilsynets hjemmeside **www.at.dk**

Øvrige materialer

Idékatalog: "Metoder og redskaber til at gennemføre arbejdspladsvurderinger". Arbejds miljøfondet 1995 – materialet kan skaffes via www.arbejdsmiljobutikken.dk

Pjecen "Takt og tone på arbejdspladsen". Kan rekvireres hos RBF eller HORESTA-A.