

Félagslegt og andlegt vinnumhverfi



VINNUEFTIRLITID

FRÆDSL- OG LEIÐBEININGARIT NR. 32

Inngangur

Samspil vinnuumhverfis og heilbrigðis er flókið. Vinnustaðurinn er samsettur af ytri og innri aðstæðum þar sem m.a. húsnæði, vélar, tölvur, birta, hiti, hljóð, efni, samskipti, þekking og skipulag hafa áhrif á líðan starfsmanna. Áður fyrr beindist vinnuverndarstarf helst að því að koma í veg fyrir slyss og líkamlegt heilsutjón vegna vinnunnar. Á síðari árum hafa augu manna opnast fyrir því að félagslegt og andlegt starfsumhverfi er ekki síður mikilvægt. Ef félagslegt og andlegt vinnuumhverfi er ekki nægilega gott getur það haft slæmar afleiðingar fyrir heilsu starfsfólks, leitt til minni afkasta, slysa, fjarvista, aukinnar starfsmannaveltu og verri afkomu fyrirtækja.



Öll fyrirtæki eiga að gera skriflega áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað (áhættumat) ásamt áætlun um heilsuvernd og forvarnir. Það felur m.a. í sér að fara kerfisbundið yfir vinnustaðinn og vinnuskipulag í leit að hættum. Best er að fjarlægja hættur en ef það er ekki hægt þarf að grípa til varna t.d. með breyttu skipulagi, persónuhlífum eða fræðslu. Til að auðvelda fyrirtækjum að framkvæma áhættumatið hefur Vinnueftirlitið skipt vinnuumhverfinu í fimm flokka: Efnanotkun, hreyfi- og stoðkerfi, umhverfisþætti, vélar og tæki og síðast en ekki síst félagslega og andlega þætti. Allir flokkarnir skipta máli fyrir öryggi og heilbrigði starfsfólks en því miður hefur komið í ljós að fyrirtæki eiga það til að sleppa því að fara yfir og vinna með félagslegt og andlegt vinnuumhverfi.

Þessum bæklingi er ætlað að vekja stjórnendur og starfsfólk fyrirtækja til umhugsunar um nokkur lykilatriði sem stuðla að góðu félagslegu og andlegu vinnuumhverfi. Fjallað verður um: **Stjórnun og skipulag, fjölbreytni, sjálfræði, sveigjanleika, hæfilegar kröfur, upplýsingar og samskipti, einelti, stuðning og heilsueflingur.**

Stjórnun og skipulag

Stjórnendur eiga stærstan þátt í að skapa starfsanda vinnustaðarins, þeir gefa tóninn um samskipti og eru ráðandi um gæði vinnuumhverfisins. Stjórnendur geta haft áhrif á félagslegt og andlegt vinnuumhverfi fyrirtækja sinna, t.d. með góðu skipulagi, hvetjandi starfsumhverfi, opnum samskiptum og hæfilegu vinnuálagi.

Það eykur öryggi og vellíðan starfsfólks ef skipulag er skýrt og fólk veit til hvers er ætlast af því í vinnunni. Skipurit og starfslýsingar eru hluti af góðu vinnuskipulagi. Það er æskilegt að stjórnendur hvetji starfsfólk til að taka ábyrgð á afmörkuðum verkefnum, sýna frumkvæði og taka sjálfstæðar ákvarðanir. Einnig er mikilvægt að stjórnendur veiti endurgjöf um vinnuframlag starfsfólks. Þetta allt eykur afköst og stuðlar að vinnugleði.

Það er á ábyrgð stjórnenda að skipuleggja vinnustaðinn þannig að unnt sé að fara eftir öryggisreglum. Mikilvægt er að hafa starfsfólk með í ráðum um skipulag vinnustaðarins.



- ▶ Er starfsfólk haft með í ráðum um skipulag vinnunnar?
- ▶ Er starfað samkvæmt vinnuverndarstefnu sem dregur úr streitu?
- ▶ Er tekið á samskiptavandamálum um leið og þau koma upp?
- ▶ Hlusta stjórnendur á starfsfólk með opnum huga?
- ▶ Er hvatt til óformlegra samskipta milli stjórnenda og starfsfólks?

Fjölbreytni

Vinnu skal haga þannig að tækifæri gefist til tilbreytingar og umskipta, bæði líkamlegra, félagslegra og andlegra. Með tilkomu aukinnar tækni hefur kyrrseta í vinnu aukist mikið seinni ár, sérstaklega í þjónustustörfum. Líkaminn þarf hreyfingu, því er mikilvægt að temja sér fjölbreytni í verkefnum til að vinna gegn áhrifum kyrrsetu og einhæfra hreyfinga. Einhæf vinna og kyrrseta valda gjarnan spennu og þreytu í vöðvum. Aðallega eru þetta vöðvar og liðir í hálsi, herðum, handleggjum og baki.

Einnig ber að varast vinnu sem veldur langvarandi andlegri spennu. Ef verkefni eru fjölbreytt tekst starfsfólk sífellt á við nýjar áskoranir. Fjölbreytni í verkefnum gefur starfsfólki einnig tækifæri á að starfa með fleirum í starfsmannahópnum.

Eftir því sem vinnustaðir eru stærri gefast fleiri tækifæri á að vinna fjölbreytt verkefni. Með góðu vinnuskipulagi og fjölbreytni er hægt að koma í veg fyrir álagsmein og leiða vegna einhæfrar vinnu.



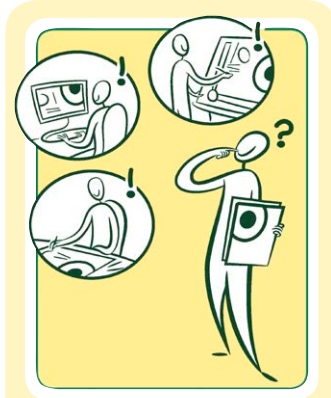
- ▶ *Eru verkefni starfsfólks fjölbreytt?*
- ▶ *Fjölbreytni í starfi er nauðsynleg og dregur úr hættu á andlegum og líkamlegum óþægindum.*
- ▶ *Fjölbreytni er holl fyrir líkamann og sálina.*
- ▶ *Fjölbreytni eykur félagsleg samskipti.*
- ▶ *Þegar andlegt álag og einhæf vinna fara saman eru miklar líkur á heilsutjóni.*

Sjálfræði

Hugtakið sjálfræði merkir að starfsfólk upplifir að það eigi kost á því að stjórna og hafa frumkvæði að eigin verkefnum. Verklagsreglur eru mikilvægar og ættu að vera á öllum vinnustöðum, en eftir því sem þær eru fleiri og flóknari er hættu á að sjálfræði starfsfólks skerðist. Sjálfræði krefst þess af einstaklingum að þeir geri sér grein fyrir eigin styrkleikum og veikleikum. Ef starfsfólki sem kann vel til verka, er treyst og veitt sjálfræði, er líklegt að sjálfstraust þess og vinnufærni aukist.

Sum störf eru þess eðlis að þau fela í sér lítið sjálfræði, t.d. í þeim tilfellum þegar starfsfólk getur ekki vikið frá starfstöð sinni. Í þeim tilfellum er mikilvægt að koma á skipulagi sem felur í sér nægilega tíð vinnuhlé.

Aukið sjálfræði stuðlar að sköpunargleði, meiri ábyrgðartilfinningu hjá starfsfólki og eykur almenna vellíðan.



- ▶ Getur starfsfólk haft áhrif á vinnuumhverfið og skipulag vinnunar?
- ▶ Ræður starfsfólk í hvaða röð það vinnur verkefni?
- ▶ Getur starfsfólk nýtt hæfileika sína?
- ▶ Er starfsfólk hvatt til að koma með nýjar hugmyndir?
- ▶ Fær starfsfólk að velja verkefni eða tekur það einungis við skipunum?
- ▶ Ræður stjórnandinn öllu á vinnustaðnum?
- ▶ Kemst starfsfólk frá vinnunni þegar það þarf, t.d. til að fara á salerni?

Sveigjanleiki

Sveigjanleiki á vinnustað skapar aukið svigrúm og fleiri valkosti fyrir starfsfólk. Skipan vinnutímans hefur þýðingu fyrir félagslega og andlega líðan hvers og eins. Markmiðið er að starfsfólk geti gegnt störfum sínum á skilvirkan hátt en einnig haft nægan tíma til að sinna öðrum þáttum lífsins, svo sem fjölskyldulífi og tómstundum.

Sveigjanleiki fjallar m.a. um hvort starfsfólk geti ráðið því innan ákveðinna marka hvenær það hefur eða hættir vinnu. Sveigjanleiki felur einnig í sér margt annað, s.s. hlutastörf, fjarvinnu, breytt starfshlutfall, sveigjanleg vakta-kerfi og starfslok. Sveigjanleiki snýst einnig um að atvinnurekendur komi til móts við þarfir starfsfólks til að sinna persónulegum málum á vinnutíma.

Sveigjanleiki nýtist fyrirtækjum beint og óbeint. Sveigjanlegur vinnutími auðveldar fyrirtækjum að fella saman vinnutíma og álagstoppa t.d. vegna verkefnaskila eða lengds opnunartíma. Sveigjanleiki getur einnig verið mikilvægt aðdráttarafl og jákvæður fyrir ímynd fyrirtækja. Starfsfólk sem getur mætt skuldbindingum sínum utan vinnunnar er líklegra til að vera sáttara og einbeittara í vinnunni. Sveigjanleiki er samvinnuverkefni stjórnenda og starfsfólks og er á ábyrgð allra.



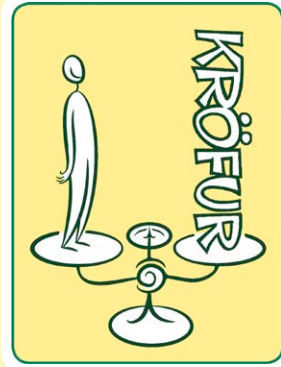
- ▶ Er starfsfólk haft með í ráðum um skipulag vinnutímans?
- ▶ Eru upplýsingar um stefnu fyrirtækisins varðandi sveigjanleika og valkosti þar að lútandi aðgengilegar starfsmönnum?
- ▶ Er gætt að sveigjanleika starfsfólks í vaktavinnu og hlutastarfi?
- ▶ Sveigjanleiki virkar best þegar bæði þörfum starfsfólks og vinnustaðar er mætt.
- ▶ Sveigjanleiki snýst um að meta árangur starfsfólks frekar en viðveru.
- ▶ Sveigjanleiki dregur úr fjarvistum, óstundvísi og starfsmannaveltu.
- ▶ Sveigjanlegur vinnutími gerir vinnustaðinn aðlaðandi.

Hæfilegar kröfur

Hæfilegt álag í vinnu er mikilvægur þáttur í að stuðla að góðri líðan og heilsu starfsfólks. Álag má hvorki vera of lítið né of mikið, jafnvel hæfileg streita er góð. Jafnvægi þarf að vera á milli krafna sem gerðar eru í vinnunni og möguleika starfsfólks á að uppfylla þær á viðráðanlegum tíma. Ósamræmi á milli krafna og getu til að uppfylla þær eykur líkur á slysum, veikindum, streitu og fjarvistum.

Ef kröfur sem gerðar eru til einstaklingsins í vinnunni falla að hæfileikum hans og áhuga, nýtur hann sín í vinnunni og skilar góðu verki.

Ef oft er unnið í tímaþröng eða ef vinnu álag er ójafnt þarf að grípa til ráðstafana.



- ▶ *Eru gerðar raunhæfar kröfur um hraða og fjölda verkefna?*
- ▶ *Er nógu margt starfsfólk til að vinna verkin?*
- ▶ *Fær starfsfólk nógan tíma til að vinna verkin?*
- ▶ *Eru ákvæði um vinnutíma og hvíldartíma virt?*
- ▶ *Er komið í veg fyrir of langar vinnulotur?*
- ▶ *Fá ungmenni verkefni við hæfi?*
- ▶ *Hæfilegt og breytilegt álag hefur jákvæð áhrif á heilsuna.*

Upplýsingar og samskipti

Mikilvægt er að starfsfólk sé upplýst um starfsemi og stefnu fyrirtækja til skemmri og lengri tíma. Samskipti er leið sem notuð er til að miðla upplýsingum frá einum aðila til annars til að hafa áhrif á báða aðilana. Góð samskipti og samvinna í fyrirtækjum auðveldar starfsmönnum að vinna úr upplýsingum sem þeir fá, draga úr óljósri merkingu og að samræma vinnuaðferðir. Jákvæð samskipti á milli stjórnenda og starfsmanna draga úr óvissu og bæta viðhorf starfsmanna til vinnunar. Markvissar upplýsingar og samskipti hafa ekki einungis þýðingu fyrir skilvirkt vinnuskipulag heldur einnig þörf fólks fyrir félagsskap og öryggi.

Samskipti og boðleiðir innan fyrirtækja hafa mikið um það að segja hvort starfsfólki finnst það geta komið skoðunum sínum á framfæri og tekið þannig virkan þátt í starfi fyrirtækisins.

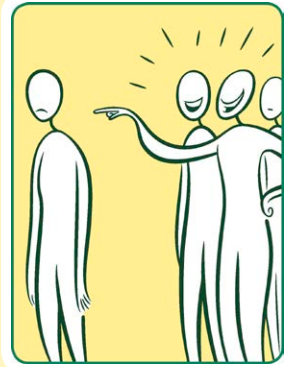


- ▶ Er starfsfólk upplýst um það sem er að gerast á vinnustaðnum og það sem er framundan?
- ▶ Er upplýsingaflæði á vinnustaðnum í lagi og gagnvirkt?
- ▶ Er lögð áhersla á að starfsfólk hafi greiðan aðgang að upplýsingum til að geta sinnt starfi sínu vel?
- ▶ Lætur starfsfólk skoðanir sínar í ljós með málefnalegum hætti?
- ▶ Eru haldnir starfsmannafundir reglulega?
- ▶ Kynna stjórnendur sér skoðanir starfsfólks?
- ▶ Er þess gætt að starfsfólk einangrist ekki faglega eða félagslega í vinnunni?
- ▶ Hvernig er upplýsingaflæði til erlendra starfsmanna?

Einelti

Einelti og áreitni er einhver versta birt-ingarmynd slæms félagslegs og and-legs vinnuumhverfis sem til er. Einelti getur komið upp á öllum vinnustöðum. Öll fyrirtæki eiga að hafa stefnu og viðbragðsáætlun vegna eineltis og áreitni. Í slíkri stefnu lýsir fyrirtækið því yfir að einelti og áreitni verði ekki liðin á vinnustaðnum og hvernig tekið verði á slíkum málum ef þau koma upp. Mikilvægt er að eineltisstefna sé búin til í samvinnu starfsmanna og stjórnenda. Stefnuna þarf að kynna vel og ræða á vinnustaðnum. Megin markmið eineltisstefnunar er að starfsfólk viti hvað einelti er og komi í veg fyrir að það þrífist á vinnustaðnum.

Við gerð félagslegs og andlegs áhættumats skal horfa til vinnuaðstæðna og beita markvissum forvörnum til að draga úr líkum á að upp komi einelti.



- ▶ Er vinnustaðurinn laus við hótanir og ofbeldi?
- ▶ Eru einhverjir í fyrirtækinu sem hægt er að leita til vegna meints eineltis?
- ▶ Fer fram fræðsla í fyrirtækinu um þekkt áhættuþætti eineltis og áreitni?
- ▶ Eru til góðar leiðbeiningar um hvernig unnt er að leita sátta í deilum?
- ▶ Eru allar kvartanir vegna eineltis og áreitni teknar til skoðunar?
- ▶ Nokkrar algengar ástæður eineltis eru:
Slæm stjórnun, óhentugt vinnufyrirkomulag, tímaþröng, mikið eða lítið vinnuálag, skortur á upplýsingum, lítið sjálfræði og óljósar samskiptareglur.

Stuðningur

Stuðningur á vinnustað hefur jákvæð áhrif á starfsánægju, getur dregið úr álagi og aukið vellíðan starfsfólks. Stuðningur getur bæði verið í formi þess að létta undir störfum með samstarfsfólki og vera til staðar. Stuðningur er öllum mikilvægur. Stjórnendur verða að sýna gott fordæmi og styðja við starfsfólk. Einnig er mikilvægt að stjórnendur hvetji til stuðnings milli starfsfólks og leiðbeini um verklegan stuðning. Á álagstímum þegar mest þörf er á stuðningi er oft ekki ljóst hvernig hliðra á til í störfum til að unnt sé að aðstoða eða styðja aðra. Þess vegna er mikilvægt að stjórnendur hafi lagt grunn að verklagi sem felur í sér stuðning milli starfsfólks.

Stuðningur getur ýmist verið formlegur eða óformlegur. Formlegur stuðningur getur t.d. verið starfspróunarviðtöl, verklagsreglur, námskeið, fyrirlestrar, fundir og ráðstefnur. Óformlegur stuðningur snýst um dagleg samskipti, samræður og létt klapp á bakið í kaffitíma, vinnuhléum eða við lok vinnudags. Til að nýliðar standi undir þeim kröfum sem gerðar eru til þeirra er mikilvægt að efla markvissan stuðning við þá.



- ▶ Fær starfsfólk stuðning frá samstarfsmönnum og yfirmönnum?
- ▶ Veit starfsfólk hvert því ber að leita eftir stuðningi?
- ▶ Er starfsfólki hrósað fyrir góða vinnu?
- ▶ Er einhver á vinnustaðnum sem hefur það hlutverk að styðja nýliða?
- ▶ Njóta erlendis starfsmenn stuðnings á vinnustaðnum?

Heilsuefling

Heilsa er skilgreind sem líkamleg, andleg og félagsleg vellíðan samkvæmt Alþjóða heilbrigðisstofnuninni (WHO). Markmiðið með heilsueflingu á vinnustað er ekki eingöngu að koma í veg fyrir heilsutjón heldur einnig að bæta heilsu og vellíðan starfsfólks. Fyrirtæki ættu að hafa stefnu um heilsueflingu starfsfólks og bjóða því að fylgjast með eigin heilsu. Stefnan þarf að vera samofin daglegum rekstri og vera hluti af lífi starfsfólks í öllu fyrirtækinu. Stefnan á að ýta undir áhuga og ábyrgð starfsfólks á eigin heilsu og hvetja til virkrar þátttöku í heilsueflandi verkefnum. Heilsuefling getur verið margþætt, t.d. heilsusamlegur matur í mötuneytum, ýmiss konar fræðsla og aukin áhersla á hreyfingu.

Heilsuhraust starfsfólk er líklegra til að skila auknum afköstum, taka betri ákvarðanir og haldast í vinnu en sá sem er heilsulítill. Með heilsueflingu er vinnustaðurinn að fjárfesta í mannauði, bæta ímynd sína og verður eftirsóknarverðari vinnustaður fyrir vikið.



- ▶ *Eru allir í fyrirtækinu hvattir til þátttöku í heilsueflingu?*
- ▶ *Er vinnuumhverfið skipulagt þannig að það hvetji til hreyfingar?*
- ▶ *Er aðstoða fyrir þá sem ganga, hlaupa eða hjóla í vinnuna?*
- ▶ *Er boðið upp á teygjuæfingar á staðnum eða minna tölvuforrit á teygjuhlé?*
- ▶ *Eru skipulagðir æfingahópar á vinnustaðnum?*
- ▶ *Greiðir fyrirtækið líkamsræktarstyrk og samgöngustyrk?*
- ▶ *Notar starfsfólk stigann en ekki lyftuna?*
- ▶ *Tekur fyrirtækið þátt í t.d. „Gengið í vinnuna“, „Hjólað í vinnuna“ eða „Lífshlaupinu“?*
- ▶ *Er boðið upp á námskeið til að aðstoða starfsfólk við að hætta að reykja?*
- ▶ *Er tekið á áfengis- og vímuefnavandamálum?*

Samspil vinnuumhverfis og heilbrigðis er flókið. Vinnustaðurinn er samsettur af ytri og innri aðstæðum þar sem allt hefur áhrif á líðan starfsfólks. Áður fyrr beindist vinnuverndarstarf helst að því að koma í veg fyrir slys og líkamlegt heilsutjón vegna vinnunnar. Í dag hafa augu opnast fyrir því að félagslegt og andlegt starfsumhverfi er jafn mikilvægt. Ef félagslegt og andlegt vinnuumhverfi er ekki gott getur það leitt til verri afkasta, slysa og fjarvista sem hefur mikil áhrif á afkomu fyrirtækja.

Þessum bæklingi er ætlað að vekja stjórnendur og starfsfólk fyrirtækja til umhugsunar um nokkur lykilatriði sem stuðla að góðu félagslegu og andlegu vinnuumhverfi.

Fjallað er um: **Stjórnun og skipulag, fjölbreytni, sjálfræði, sveigjanleika, hæfilegar kröfur, upplýsingar og samskipti, einelti, stuðning og heilsuefningu.**



Farið er stuttlega yfir hvern málaflokk og settar fram spurningar eða fullyrðingar til umhugsunar.

Öll fyrirtæki eiga að gera skriflega áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað (áhættumat) ásamt áætlun um heilsuvernd og forvarnir sbr. reglugerð um skipulag og framkvæmd vinnuverndarstarfs á vinnustöðum nr. 920/2006. Því miður hefur komið í ljós að fyrirtæki eiga það til að sleppa því að fara yfir og vinna með félagslegt og andlegt vinnuumhverfi. Það er óásættanlegt því sá flokkur er ekki síður mikilvægur.

Til umhugsunar:

- ▶ Hefur fyrirtækið gert áhættumat vegna félagslegra og andlegra þátta?
- ▶ Er vinnuumhverfið öruggt og aðlagandi?
- ▶ Er reynt markvisst í fyrirtækinu að koma í veg fyrir álag vegna streitu?
- ▶ Líður starfsfólki vel á vinnustaðnum?
- ▶ Ef starfsfólki líður vel skilar það góðri vinnu.
- ▶ Allir þættir vinnuumhverfisins hafa áhrif á líðan starfsfólks.
- ▶ Gott félagslegt og andlegt vinnuumhverfi minnkar líkur á kulnun í starfi.