



Godt Arbejde Godt Helbred II

* Retningslinier For God Praksis

INDEKS

1. Indledning	3
2. Baggrund	5
3. Forbedring af Mentalt Velvære	6
4. Arbejdsrisici for mentalt helbred	14
5. Afbøde Skade & Hjælpe Med Genopretning	16
6. Gennemførelse af God Praksis	20
7. Konklusion	25



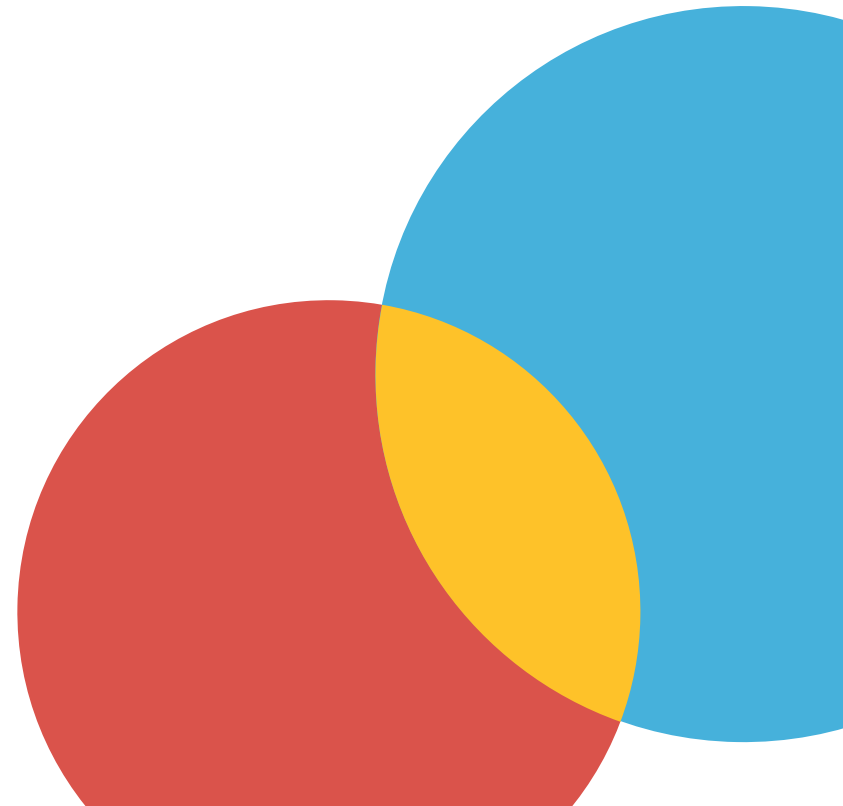
Godt Arbejde Godt Helbred II

*Sikring af IKT-medarbejdernes mentale velfærd
i den nye arbejdsverden*

1. Indledning

1.1. Informations- og kommunikationsteknologi (IKT)-sektoren har altid været i spidsen for den tekniske udvikling, både med at yde støtte til andre industrisektorer såvel med hensyn til anvendelse af ny teknologi inden for deres egne virksomheder. Derfor har IKT-arbejdsstyrken været blandt de første til at opleve fordelene, men også virkningerne af disse ændringer, der ikke kun indebærer brug af moderne teknologi og udstyr, men ofte også fører til vigtige ændringer i arbejdsorganisationen. Nye former for arbejdsorganisation som fjernarbejde eller IKT-baseret mobilt arbejde, som kan være til gavn for arbejdstageres balance mellem arbejde og privatliv, har på samme tid vist sig at sløre grænsen mellem professionelt og privatliv. Avanceret teknologi har øget potentielle fordele og også risikoen for grænseløst arbejde, og risikoen for konstant tilgængelighed kan føre til øget arbejdsbyrde og arbejdstid, der lægger pres på arbejdsstyrken.

1.2. Desuden har den stigende konkurrence inden for den europæiske IKT-sektor, men også med globale IKT-aktører, fået mange virksomheder til at omplacere eller omstrukturere deres aktiviteter (f.eks. ved outsourcing eller nær- og offshore-job) og at anvende nye former for arbejdsorganisation og kontrakter, der alle er stærkt indvirkning på IKT-arbejdsstyrken. I lyset af disse forskellige udviklinger - hurtig teknisk forandring, truslen om afskedigelser og flytninger, ny arbejdsorganisation - oplever mange europæiske IKT-arbejdere en følelse af jobusikkerhed, stress og øget arbejdsbyrde.



1.3. I lyset af de hurtige teknologiske forandringer og udviklingen af IKT-sektoren i de sidste par år mener UNI Europa og European Telecommunications Network Operators Association (ETNO), at det er nødvendigt at revidere retningslinjerne for ”Godt arbejde Godt helbred retningslinjer” og at opdatere dem i sammenhæng med den seneste tekniske udvikling og digitalisering.

1.4. Udviklingen og stor udbredelse af IKT-baseret mobilt arbejde, fleksibel arbejdstid, fremkomsten af nye former for arbejde som mobilt arbejde, fleksibelt arbejde eller virtuelle hold er nogle af de faktorer, der har stor indflydelse på arbejdsvilkårene og dermed arbejdstagerenes velvære, og de udgør en ny faktor for psykosociale risici. I det den repræsenterer både en mulighed og en udfordring, har denne nye arbejdsverden også krævet, at arbejdsgivere og arbejdere finder nye løsninger til forbedring af fysisk og mentalt velvære på arbejdspladsen, f.eks. politikker og vejledning om brug af mobile enheder eller initiativer mod udbrændthed og stressforebyggelse.

1.5. Arbejdsgivere og arbejdstagerrepræsentanter er fortsat bekymrede over det stigende antal medarbejdere, der lider af stress, udbrændthed og andre psykosociale helbredsproblemer. Denne negative udvikling i de seneste år blev bekræftet i Eurobarometerundersøgelsen fra 2014 om arbejdsvilkårene i de europæiske medlemsstater, der viser, at overdreven arbejdstid er den mest almindelige årsag til, at europæiske arbejdstagere er utilfredse med deres job (48%), og at eksponering for stress anses for at være en af de vigtigste arbejdsmiljømæssige risici for arbejdstagere i Europa (53%). På samme måde viser det seneste Flash Eurobarometer på Arbejds-livsbalancen, at ”en femtedel af europæerne ikke er tilfredse med balancen mellem deres arbejde og deres personlige liv¹.

1.6. I de seneste par år har UNI Europa og ETNO - arbejdsmarkedets parter i IKT-sektoren været opmærksomme på stigningen i psykosociale risici og mentale helbredsproblemer blandt IKT-arbejdsstyrken. I 2009 gennemførte vi et projekt om mental sundhed i telesektoren (VS / 2009/0162) og udarbejdede ”Godt arbejde Godt helbred guidelines”. Denne vejledning fremhævede eksempler på god praksis og gav konkrete anbefalinger til arbejdsgivere og medarbejdere om, hvordan mental velvære på arbejdspladsen kunne forbedres.

1.7. Som svar på denne udvikling har ETNO og UNI Europa udarbejdet denne opdaterede version af vejledningen, som analyserer de nye psykosociale risici, der er opstået siden 2009, og fremhæver eksempler på nye initiativer om mental helbred på arbejdspladsen fra hele Europa. Vi er overbeviste om, at eksempler på god praksis fra selskaber og arbejdstagerorganisationer indsamlet i denne brochure vil hjælpe både fagforeninger og selskaber i IKT-sektoren til bedre at tackle stressforebyggelse; modstandskraft; styring af arbejdsbyrde og arbejdstid og mentalt velvære i den fremtidige arbejdsverden.

1.8. Af denne grund har ETNO og UNI Europa gennemført dette projekt, gennemført forskning, undersøgt god praksis analyse med fokus på mental velvære og fremsat anbefalinger. Vi tilskynder alle IKT-interessenter til at studere disse resultater og overveje dem, for tilstrækkeligt til at kunne gennemføre ændringer til forbedring af arbejdsstyrkens helbred og velbefindende.

¹ Flash Eurobarometer 470 work-life balance; October 2018; <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurveydetail/instruments/flash/surveyky/2185>

2. Background

2.1. IKT-sektoren er en vigtig del af Den Europæiske Unions økonomi. I 2015 repræsenterede den ca. 4% af BNP og beskæftigede mere end 6,3 millioner mennesker². Forandrings tempoet, især i IKT-sektoren i løbet af de sidste 25 år er nok uden sidestykke. Teknologiske og markedsmæssige forskydninger som fra kobber til fiber, fra fast linje til mobil og fra stemme til datatrafik har forandret arbejdets art. Samtidig er statsmonopolerne blevet privatiseret, og markedet åbnet for konkurrence med mange nye aktører. Der har været konsolidering, øget effektivitet og en væsentlig reduktion i arbejdsstyrkens størrelse; dette har accelereret en allerede aldrende demografisk tendens. Som følge heraf har en stor andel af den nuværende medarbejderpopulation været nødt til at tilpasse sig flere ændringer på flere niveauer i løbet af deres arbejdsliv, og der er ikke noget tegn på, at det aftager.

2.2. Arbejdsgiverne har pligt til at sikre deres arbejdstagers sundhed (fysiske og mentale) i alle aspekter af deres arbejde i henhold til bestemmelserne i det juridisk bindende rammedirektiv 89/391 / EØF om arbejdsmiljø og sikkerhed. Derudover er der to politiske instrumenter på EU-plan som følge af den europæiske sociale dialog og som specifikt fokuserer på mental sundhed på arbejdspladsen. Arbejdsmarkedets parter på EU-plan indgik disse to rammeaftaler i 2004 og 2007 for at imødegå forebyggelsen af "arbejdsrelateret stress" og "chikanering og vold på arbejdspladsen". Sammen med deres medlemsorganisationer forpligtede de sig til at gennemføre disse aftaler på nationalt plan med henblik på at identificere, forebygge og håndtere problemer med arbejdsrelateret stress, chikane og vold på arbejdspladser i hele Europa.

² Jf. Eurostat Statistik Forklaret (januar 2018); https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=ICT_sector_-_value_added,_employment_and_R%26D#The_size_of_the_ICT_sector_as_measured_by_value_added

³ <http://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>

Health and Safety Executive (HSE) i UK definerer stress som "den negative reaktion folk har på for stort pres eller andre former for krav, der lægges på dem". Medarbejdere føler stress, når de ikke kan klare pres og andre problemer. Arbejdsgivere skal matche krav til medarbejdernes færdigheder og viden. For eksempel kan medarbejderne blive stresset, hvis de føler, at de ikke har færdigheder eller tid til at opfylde stramme deadlines. At yde planlægning, træning og support kan reducere trykket og bringe stressniveauet ned.

Stress påvirker mennesker forskelligt - hvad der stresser en person, påvirker ikke en anden. Faktorer som færdigheder og erfaring, alder eller handicap kan alle have indflydelse på, om en medarbejder kan klare det.

Der er seks hovedområder af arbejdsdesign, som kan

påvirke stressniveauet. Du bør administrere disse ordentligt. De er:

- Krav
- Kontrol
- Støtte
- Relationer
- Rolle
- Ændringer

Arbejdsgiverne skal vurdere risikoen på disse områder for at styre stress på arbejdspladsen. (HSE)

UK Health and Safety Executive; <http://www.hse.gov.uk/stress/what-to-do.htm>. Indeholder information fra den offentlige sektor udgivet af Health and Safety Executive og licenseret under Open Government License.

Hvad er stress?

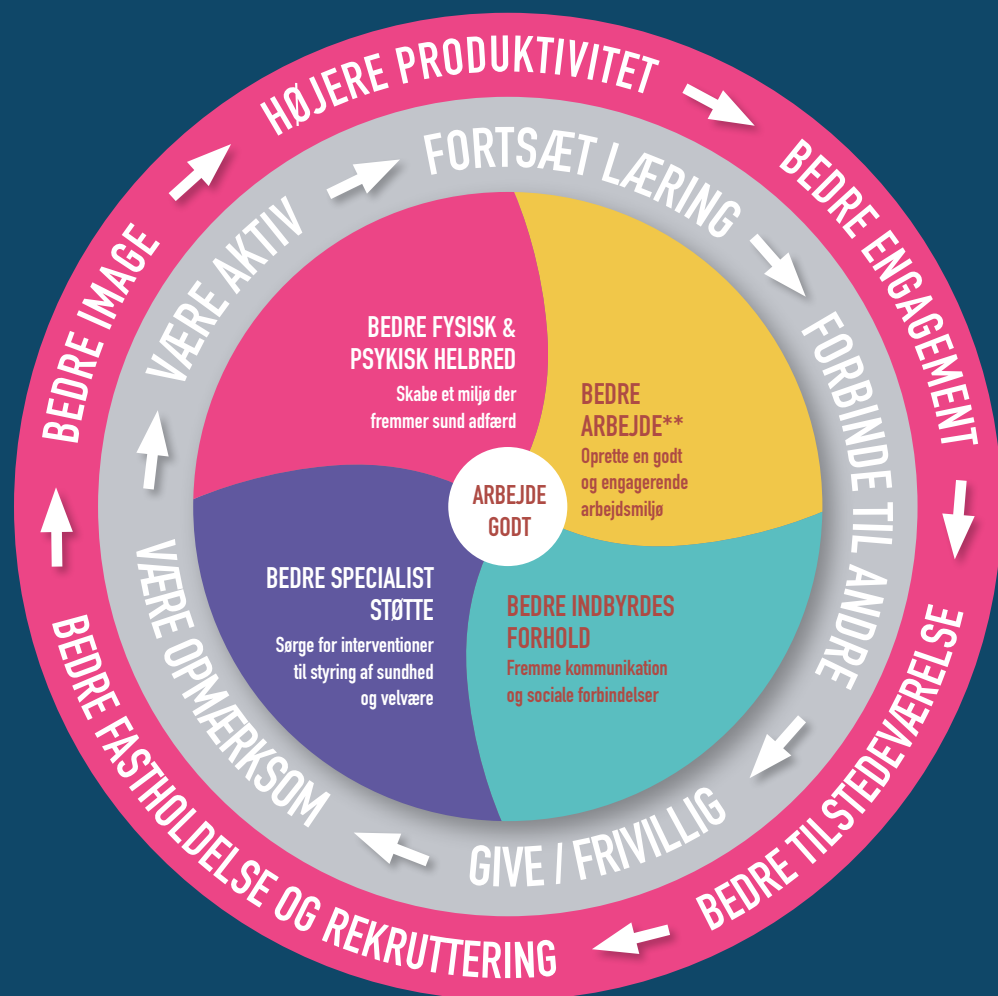
2.3. Imidlertid er der voksende beviser for en stærk forretningsmæssig sag i at tilskynde arbejdsgiverne til at gå ud over minimumskravene for ikke at skade deres arbejdstagers helbred og at søge både: at fremme mentalt velbefindende på arbejdspladsen og til at støtte folk, hvis mentale helbred er svækket uanset årsag. Psykisk sygdom er nu den største årsag til sygefravær i mange europæiske lande, der medfører betydelige omkostninger for virksomhederne. Statistikken fra UK Health and Safety Executive viser, at: i 2017/18 udgjorde stress, depression eller angst 44% af alle arbejdsrelaterede sygdomme og 57% af alle arbejdsdage tabt på grund af dårligt helbred³.

Dette tab af faglært arbejdskraft, har stor indflydelse på virksomhederne og kan medføre omkostninger i forbindelse med erstatning, træning og forbedrede pensioner. Personer med nedsat mentalt velvære, der fortsætter med at arbejde, kan også påvirke virksomhedernes rentabilitet.

Begrebet presenteeisme, hvor de syge personer går på arbejde, men som er mindre produktive, er nu anerkendt og konservative skøn ansætter omkostningerne til psykisk sygdom til dobbelt så meget som fraværet. Det taler for, at de organisationer, der fremmer god mental sundhed, har højere engagement i arbejdsstyrken og leverer et større afkast til aktionærerne.

figur 1. "Workwell" modellen - Virksomheden i Fællesskabet

En integreret strategisk tilgang



● Virksomhedsfordele

● Medarbejderaktioner anbefalet af Foresight Mental Capital Report

● Arbejdsgiveraktioner anbefalet af BITC

**** Brug af 'godt arbejde' kriterier fastlagt af Coats and Lehki (September 2008)

3. Forbedring af Mentalt Velvære

3.1. Arbejdspladsen er længe blevet anerkendt som en vigtig ramme for sundhedsfremmende aktiviteter. Hvor tidligere sædvanlig praksis ville have været at tilknytte eksterne eksperter inden for udvikling og levering, er det nu almindeligt anerkendt, at en helhedsorienteret tilgang til sundhed skal integreres i virksomhedens menneske- og forretningsagenda. Tænkning har udviklet sig fra at se på arbejdspladsen som et mødested, hvor eksterne eksperter kan drive en integreret tilgang, der sætter sundhed i centrum for virksomhedens menneskeagenda. Med hensyn til mentalt helbred indikerer beviset, at fordelene skyldes handling på både organisatorisk og individuelt medarbejderniveau.

3.2. Den britiske organisation Erhverv i Samfundet har oprettet "Workwell Modellen" for at demonstrere forretningsmæssige fordele for arbejdsgivere, der tager en proaktiv tilgang til forebyggelse af sygdom og fremme af sundhed og velvære. Modellen (Figur 1) fremmer også tidlig indgriben overfor medarbejdere eller for arbejdsgivere, der udvikler en sundhedsbetinget og aktiv sygefraværsforvaltning for at rehabilitere folk tilbage i arbejde.

3.3. Organisatoriske Interventioner

3.3.1. Måden, hvorpå arbejdet er opbygget, organiseret og styret, er afgørende for et godt mentalt helbred. Opgaver skal planlægges, så de er opnåelige, sikre at gennemføre og (så vidt muligt) belønner den person, der udfører dem. Organisatoriske strukturer skal udformes således, at de fremmer en effektiv operationel levering, undgår unødvendig uklarhed og fordeler arbejdsbyrden forholdsmæssigt. Der skal etableres en kultur, som værdsætter individuelt bidrag, støtter mennesker på passende vis og sikrer, at retfærdighed ikke kun udføres, men bliver set. Perioder med organisatoriske ændringer er særlig skadelige for mentalt helbred og kræver overvågning, kontrol og omhyggelig planlægning, der tager hensyn til menneskers problemer såvel som strukturelle og finansielle forhold.

⁴ <https://www.employment-studies.co.uk/system/files/resources/files/mp73.pdf>



3.3.2. Hvordan kan vi designe opgaver til at være "sunde"?

Sørg for, at arbejdet er tilstrækkeligt planlagt, inden det påbegyndes

Anvend ergonomiske principper or at tilpasse arbejdet til personen

Sørg for, at krav er rimelige i forhold til tiden og personalet til rådighed

Giv den enkelte person så meget kontrol som muligt over måden opgaver udføres på

Tillad enkeltpersoner at påvirke arbejdhastigheden inden for de overordnede mål

Have opmærksomheden rettet for personer med forskellig sårbarhed

Overvej psykiske såvel som fysiske risici i risikovurderinger

Giv tydelig vejledning om præstationen og reager på feedback



3.3.3. Hvordan kan vi sikre, at organisationsdesignet er "sundt"?

Match strukturer og ressourcer til operationelle / kunde krav

Vær fleksibel med hjælpemidler for at forsøge at imødekomme arbejdstagerbehov

Konstruer roller med klare ansvarsområder og rapporteringslinjer

Uddan første linje og mellemledere i god menneske ledelse

Sørg for, at træningen er egnet og tilstrækkelig til alle rollens krav

Skab et sikkert og behageligt arbejdsmiljø

Opmuntre virtuelle projektteams til at mødes regelmæssigt ansigt til ansigt

Overvej og støt personalets praktiske behov (f.eks. rejser, måltider osv.)



3.3.4. Hvordan kan vi skabe en sund organisationskultur?

Etablere et klart værdisæt og sikre, at det anvendes konsekvent

Opret et miljø, der fremmer åben diskussion og gensidig støtte

Opmuntre ledere til at modellere ønsket adfærd

Understøt politikker med procedurer og processer, som anses for at være retfærdige

Overvåg holdninger og adfærd og træf afhjælpende foranstaltninger, hvis det kræves



3.3.5. Hvordan kan vi gennemføre sund forandringsstyring?

Udnytte transformationsledelsesevner (Tekstboks: Transformationsledelse)

Anvende en struktureret metode konsekvent på tværs af organisationen

Italesætte og håndtere forandringer, der er af nogle kan opfattes som uretfærdige (Tekstboks: organisatorisk retfærdighed)

Tage hensyn til forskellige behov og opfattelser blandt arbejdsstyrken

Konsultere og involvere medarbejdere så vidt det er praktisk muligt

Kommunikere tidligt, rettidigt og konsekvent

Levere personlige beskeder med mulighed for dialog

Engagere medarbejdere, fagforeninger, ledelse

TDC

Samarbejdsaftalen i TDC er baseret på en stærk tro på, at medarbejderne og ledernes aktive engagement i virksomhedens udvikling er vigtig for TDCs konkurrenceevne, værdiskabelse, velvære og sikkerhed samt for et godt arbejdsmiljø.

Vores samarbejde og den løbende dialog har ført til en aftale om tidlig opmærksomhed og en fælles indsats fra medarbejdere og ledere for at skabe bedre trivsel, højere jobtilfredshed og et godt arbejdsmiljø og som grundlag for at forebygge sygefravær, stress og chikane. I TDC er vi ikke tilfredse med bare at være gode medarbejdere, vi vil også være gode kolleger. Det er noget, vi anser for at være en forudsætning for at opnå det gode arbejdsliv, vi alle gerne vil have. Det er et fælles ansvar, at vi alle trives godt, og at vi glæder os til hver ny arbejdsdag.

Der er mange måder at skabe et godt mentalt arbejdsmiljø på. Det kan være små ting i hverdagen eller store projekter, der involverer hele eller dele af firmaet. Det vigtigste er, at vi alle gør en indsats. Vi har alle ansvaret for at skabe en god arbejdsplads, hvor vi har fokus på trivsel, omsorg og respekt. Støtte og opmærksomhed er nøgleelementer i tidlig opmærksomhed når det gælder at tage sig af sig selv og hinanden for at sikre et godt og udviklende arbejdsmiljø.

I TDC prioriterer vi et sundt og sikkert mentalt og fysisk arbejdsmiljø. Tidlig opmærksomhed er en afgørende faktor for os, for at være en banebrydende virksomhed på området, og indsatsen hjælper både den enkelte medarbejder og TDC.



Transformationsledelse

”Transformationsledelse er en lederskabsstil, der kan inspirere positive ændringer hos dem, der følger. Transformationsledere er generelt energiske, entusiastiske og lidenskabelige. Ikke alene er disse ledere berørte og involverede i processen; de er også fokuserede på at hjælpe hvert medlem af gruppen til også at lykkes.”

<https://www.verywellmind.com/what-is-transformational-leadership-2795313>

1

Distributionsretfærdighed.

Udvælgelseskriterierne for enkeltpersoner og dele af organisationen kan ændres. Dette omfatter elementer relateret til ”behov”, såsom lovgivning og kollektive aftaler samt ”effektivitet”, som dækker færdigheder, produktivitet mv.

Figur 2. Organisatorisk retfærdighed

Der er tre vigtige dimensioner, der påvirker, om enkeltpersoner accepterer, at forandringen implementeres retfærdigt:

2

Procesretfærdighed.

Dette kræver konsekvente procedurer, der udføres uden forespørgsel og på grundlag af nøjagtige oplysninger. Der skal være en pålidelig mekanisme til at korrigere uhensigtsmæssige beslutninger, og systemet skal være baseret på etiske og moralske standarder, der passer til det samfund, i hvilket organisationen arbejder.

3

Interaktionel retfærdighed.

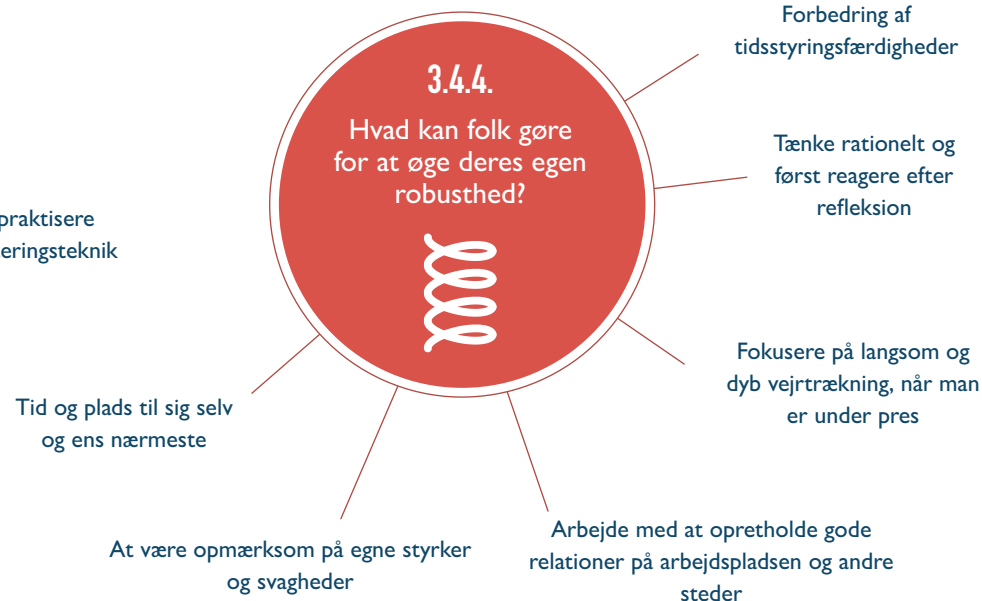
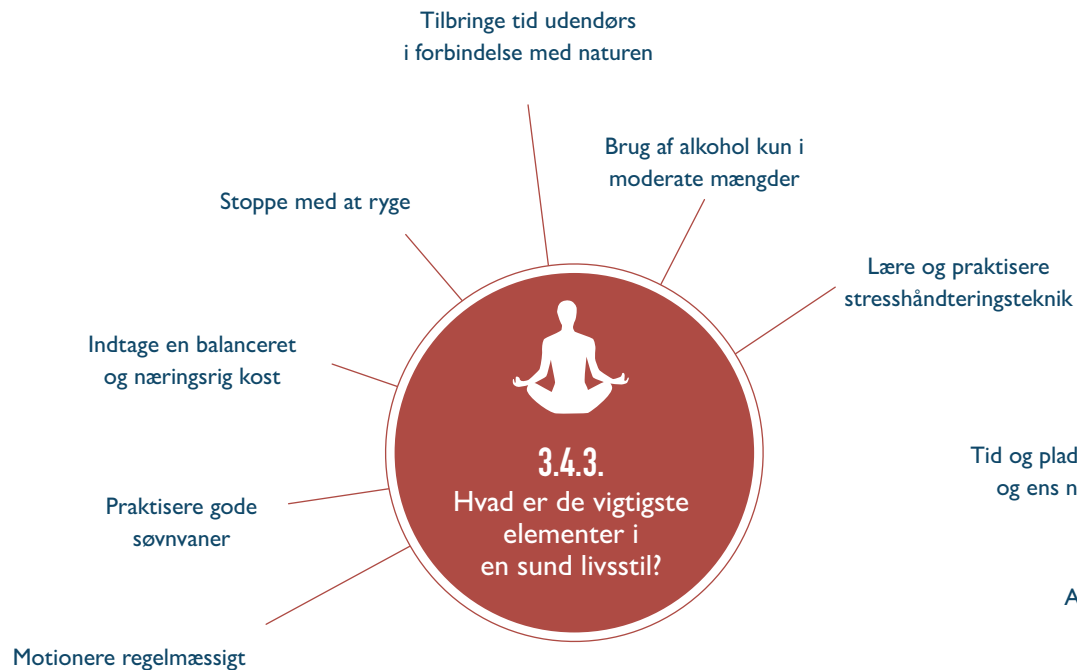
Måden og timingen af intern og ekstern kommunikation er afgørende for at opretholde tillid. Klar, tidlig, åben og personlig kommunikation med de involverede er afgørende for at undgå usikkerhed, rygter og demotivation.

Kieselbach T et al. 2009

3.4. Individuelle interventioner

3.4.1. Den enkelte arbejdstager har også en rolle at spille for at fremme egen mentale velbefindende både inden for og uden for arbejdspladsen. Nogle psykiske sygdomme har en genetisk komponent og kan opstå sporadisk uden nogen indlysende årsag. Mens andre (herunder de fleste fælles psykiske problemer) fremkaldes af en begivenhed eller en række omstændigheder. Nogle personlighedstyper er mere sårbare overfor pres end andre, men ingen er immun overfor at udvikle psykisk sygdom. At vedtage ret enkel adfærd og rammesætte nogle holdninger kan have en gavnlig virkning for alle, uanset underliggende personlighed eller mental helbredstilstand; den beskyttende virkning er på ingen måde absolut, men det kan bidrage til at reducere risici og afbøde alvorligheden.

3.4.2. Arbejdsgivere kan tilskynde disse aktiviteter til at fremme godt mentalt helbred gennem uddannelses- og deltagelsesprogrammer.



Orange

Orange Vitalitets Akademi

Orange Vitalitets Akademi er et program rettet mod en række sundheds-, sikkerheds- og velværeproblemer, der investerer i medarbejdernes sundhed, lærer dem at genoplade deres batterier og regenerere deres energi hver dag og fremmer fysisk aktivitet og principperne om sund spisning. Alle vores initiativer vedrører 5 nøgleelementer, der påvirker niveauet af tilfredshed i hverdagen, herunder arbejde:

- Formål - at få tilfredshed med hvad der gøres; følelse af indflydelse og betydning af deres handlinger
- Social - god atmosfære på arbejdspladsen, venlige, ærlige og støttende forhold til andre mennesker
- Finansiell sikkerhed, finansiell stabilitet
- Fællesskabet - følelse af at være en del af en større gruppe, stolthed ved at arbejde hos Orange Polen (OPL)
- Fysisk - godt helbred og fysisk aktivitet

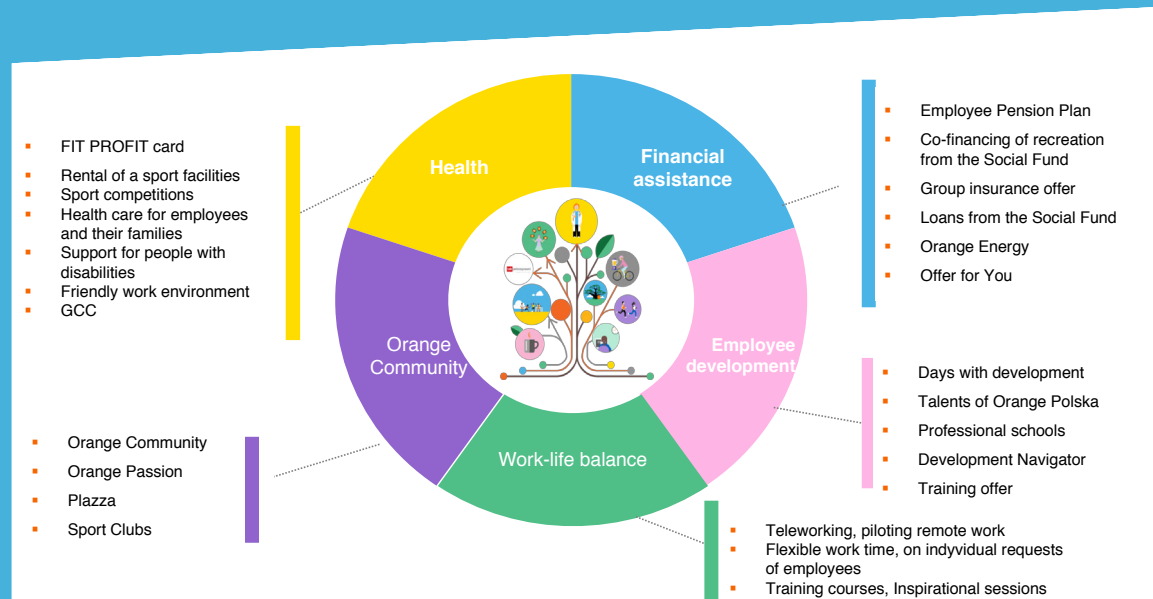
Orange Polska ønsker at opbygge et åbent og venligt arbejdsmiljø, herunder støtte til medarbejdere med en erklæret handicap, og derfor har vi et særligt program "Ja til sundhed". Som socialt ansvarlig arbejdsgiver bygger vi en åbenhedskultur. Nøgleelementerne i initiativet omfatter: Øget bevidsthed blandt Orange-medarbejdere og vores ledere af handicappedes arbejdstageres rettigheder og ligebehandlingsbehov og forebyggelse af social udstødelse for handicappede.

Medarbejdere, der fremviser arbejdsgiveren et handicapbevis kan, ud over juridiske rettigheder, udnytte de fordele, som programmet tilbyder. Dette omfatter den ekstra pakke med lægehjælp, tilpasningspakke - betalt en gang hvert andet år, tilpasning af arbejdspladsen til behovene for enhver form for handicap og medicinske anbefalinger (fx større computerskærm, ergonomiske stole) og særlige parkeringspladser til handicappede.

Vi har startet en stor forfremmelseskampagne Ernæringsuddannelsedage i år, der tager sigte på at udvikle sundhedsadfærd hos OPL-medarbejdere. Sådanne arrangementer omfatter mulighed for at konsultere diætister, fysioterapeuter og tage en kontormassage. Et foredrag er også præsenteret i forbindelse med dagens emne, det kan være søvn, fysisk aktivitet eller styring af dine følelser.

Alle aktiviteter inden for Orange Vitalitets Akademi er rettet mod at tage vare på medarbejdernes sundhed og trivsel samt deres fortsatte udvikling. For virksomhedens fremtid er det vigtigt at have engagerede og loyale medarbejdere, som aktivt bygger virksomhedens værdi. Et højt engagement er muligt, når medarbejderne nyder godt helbred og trivsel.

Orange-gruppen, UNI Global Union og Global Trade Union Alliance UNI-Orange underskrev i 2014 en verdensomspændende aftale om sundhed og sikkerhed med det formål at integrere sundhed og sikkerhed i alt, hvad gruppen gør. Aftalen omfatter en deltagende tilgang og innovativ social dialog, et fælles sæt principper, løbende forbedringer og ikke-diskriminationsaftaler for sårbare arbejdstagere. Implementeringen overvåges på koncernniveau, og kvaliteten af den sociale dialog vil blive evalueret og god praksis identificeret og delt. Gennemførelsen overvåges på koncernniveau, og kvaliteten af den sociale dialog evalueres årligt, og god praksis identificeres og deles.



Proximus

Med den stadigt voksende tempo i markedsudviklingen, herunder væsentlig nyskabelse, er kravene og smidighed til proximus' medarbejdere om udvikle sig lige så hurtigt og at forblive fleksible og højtydende kontinuerligt stigende. Proximus forstod hurtigt, at folk er nøglen til både innovation og fortsat være foran i dette løb. Derfor lægger Proximus stærkt fokus på medarbejdernes trivsel og engagement. Proximus behøvede ikke starte fra et tomt lærred. I årevis har organisationen arbejdet med medarbejdernes engagement og modstandsdygtighed både fysisk og mentalt, men vi følte, at vi havde brug for at bringe vores indsats til et højere niveau ved at etablere en integreret tilgang til psykosocialt velvære. Et organisationsdækkende men stærkt integreret program blev lanceret, **FeelGreat@Proximus** program.

FeelGreat@Proximus programmet fokuserer på **medarbejdernes modstandsdygtighed på en forebyggende måde**.. Vi fokuserer på den ene side på tre komponenter af robusthed: **fysisk** (middags gåture, sundhedstrappe, ergonomi), **mental** (fokus og koncentration, kendskab til dine evner, positiv tænkning, afkobling og online stress test) **og relationel** (medarbejder værktøjskasse med fokus på autonomi, påskønnelse, tillid, forbindelse) **robusthed**. På den organisatoriske plan tager vi imidlertid et dybere kig på **arbejds miljøet** med **proaktiv psykosocial risikoenalyse** vedrørende arbejdsbyrde, opgave motivation, teamwork, lederskab og den sammenhæng, hvori medarbejderne arbejder. På den måde kan de faktorer, der forårsager stress, formindskes, og de motiverende faktorer kan fremhæves på individ-, hold- og virksomhedsniveau. At arbejde på begge niveauer, medarbejder og arbejds situation, øger engagementet og reducerer stress og udbrændthed.

Virkningen af alle disse aktiviteter måles via vores velværeindeks, som **viser**, at vi allerede har gjort fremskridt i livsbalancen, kendskab til dine evner, forbindelse og robusthed. Der er yderligere muligheder for forbedringer i autonomi og anerkendelse.



Vivacom

VIVACOM har gennemført en række foranstaltninger til at arbejde med arbejdstageres mentale helbred. Da de fleste af dem er blevet introduceret for nylig, er de endnu ikke formelt evalueret på selskabsniveau. Det er planlagt, at initiativerne og ændringerne vil blive evalueret gennem engagement og engagementsvurdering.

Ændringer i arbejdsorganisationen er for nylig blevet introduceret, herunder: "Fjernarbejde", "kort fredag", "flectid" (via daglig beregning) og "tilkaldevagt arbejde". Disse er beskrevet i VIVACOM's interne arbejdsregler. Fleksibel arbejdstid var inkluderet som følge af medarbejderfokusgruppemøder.

Den "korte fredag" er blevet implementeret i nogle selskabsafdelinger, hvilket indebærer, at arbejdstiden komprimeres ved at arbejde fire timer på en fredag, mens de øvrige fire timer arbejdes før eller efter denne fredag.

Nylige ændringer vedrørende afdelingen "BTC Support og netværksimplementering" beskrives kort nedenfor. De er næsten identiske for alle andre selskabsafdelinger, men tager højde for afdelingens specificitet.

Siden juli 2018 er der indført nye regler for fjernarbejde. Arbejdstagere kan bruge 10 arbejdsdage om året til at arbejde enten hjemme eller i en anden base. Dette er frivilligt, og arbejderne kan anmode om ret til at arbejde et andet sted. Ved hjælp af informationssystemet til forvaltning af menneskelige ressourcer (HeRMes) introduceres en selvbetjeningsproces for at lette fjernarbejde.

Tilkaldevagtarbejde er arbejde, hvor arbejdstagerne ikke er forpligtet til at være til stede på selskabets websted, men skal være i standby, der hvor de er og i stand til at reagere rettidigt i tilfælde af nødsituation. Denne arbejdstid betragtes ikke som almindelig arbejdstid og betales ud over den normale løn. Det gennemføres for ikke mere end 100 timer om måneden.

Afbrydelser i løbet af arbejdsdagen inkluderer en time til frokost og hvis der ved arbejdstidens afslutning kræves overarbejde, er der stillet yderligere 15 minutters pause til rådighed for arbejdstagerne. Formålet med at sikre regulerede pauser er at sikre, at hvile og genopretningstid er en del af udviklingen af bæredygtigt arbejde, nedsat træthed og opretholdelse af sundhed. Det anbefales, at der udføres lette fysiske øvelser i pauserne.

VIVACOMs ledelse tager særligt hensyn til arbejdstageres fysiske sundhed, dette er demonstreret ved at have fitness klubber og udbud af specialkort, der giver mulighed for at prøve forskellige sportsgrene til nedsatte priser.



FLEXIBILITY FOR WORK-LIFE BALANCE

FLEXIBLE WORK ARRANGEMENTS ARE **NOT AVAILABLE** FOR **ONE IN THREE** EUROPEANS AGED LESS THAN 65.

EUROPEANS WITHOUT ACCESS TO FLEXIBLE WORK ARRANGEMENTS WOULD OPT FOR

20%

Telework

25%

Part-time

Flexitime
58%

EUROPEAN MEN LAGGING BEHIND WHEN IT COMES TO FAMILY LEAVE...

ONLY **41%** OF THE EUROPEAN FATHERS AGED LESS THAN 65 YEARS OLD TOOK / ARE THINKING OF TAKING **PATERNITY LEAVE**



EVEN FEWER (LESS THAN A THIRD OF MEN) TOOK/ARE THINKING OF TAKING **PARENTAL LEAVE**, COMPARED TO MORE THAN HALF OF WOMEN

Men
32%

Women
57%

Figur 3. Europæere og Work Life Balance – Flash Eurobarometer 470 oktober 2018; <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurveydetail/instruments/flash/surveyky/2185>

4.4. Arbejdsrisici for mentalt helbred

4.1. Arbejdspres kan skade det mentale helbred enten isoleret eller i kombination med andre stresskilder. Forholdet er ikke ligetil, fordi arbejde også kan have en beskyttende virkning på det mentale helbred. Ikke desto mindre er der nu ret stærke beviser for arbejds-egenskaberne, der er forbundet med nedsat mentalt helbred. Det er helt klart i alles interesse på arbejdspladsen at forsøge at kontrollere disse farer og for arbejdsgivere, er det understøttet af en lovlige og moralsk pligt. Følgende faktorer beskriver de almindeligt beskrevne problemer:



4.1.1. Hvordan kan Krav skade mentalt helbred?

Arbejdsindsatsen er større end arbejdstagerens kapacitet

Arbejdstempoet er højere end arbejdstagerens kapacitet

Arbejdets intensitet er højere end arbejdstagerens kapacitet

Arbejdets art ligger uden for arbejdstagerens kapacitet

Der er ikke tilstrækkeligt arbejde til at holde arbejdstageren beskæftiget

Arbejdet er for monotont / rutinemæssigt for at arbejdstagerne oplever jobtilfredshed

Arbejds miljøet er uegnet til arbejdstageren

Arbejdstageren er ansat i et usikkert job



4.1.2. Hvilke aspekter af Kontrol kan være farlige?

Arbejdstageren har et lavt niveau af kontrol over arbejdsprocessen

Arbejdstageren har ringe beslutningsgrad over, hvordan arbejdet er udført

Arbejdstageren er begrænset i hvornår man tager en pause

Arbejdstageren har ringe valg i arbejdstimer eller skiftemønstre

Arbejdstageren har ringe kontrol over arbejdsmiljøet



4.1.3. Hvilken form for manglende Support kan være skadelig?

Der er mangel på hjælp og støtte fra linjeledere

Der er mangel på hjælp og støtte fra kolleger

Der er mangel på hjælp og støtte fra arbejdsorganisationen generelt

Der er ingen at tale med om arbejdsrelaterede problemer

Der er ingen, der vil lytte til arbejdsproblemer

Der er ingen at vende sig til, når arbejdet er følelsesmæssigt krævende

Der er ringe ros eller opmuntring til arbejderne på arbejdspladsen



4.1.4. Hvilke aspekter af Relationer kan være skadelige?

Dårlig ledelsesstil

Konflikt med eller mellem kolleger

Disrespekt fra kolleger eller ledere

Mobning og chikane

Manglende anerkendelse af medarbejderens arbejde

Manglende anerkendelse af færdigheder og kompetence

Manglende motivation på grund af dårlig ledelse



4.1.5. Hvordan kan Rollen påvirke mentalt helbred negativt?

Der er mangel på klarhed om arbejdstagerens opgaver og ansvar

Der er mangel på klarhed om afdelingsmål og målsætninger

Der er ingen klar sammenhæng mellem arbejdstagerens opgaver og organisatoriske mål

Arbejdstageren har flere og muligvis modstridende rapporteringslinjer

Arbejdstageren er isoleret organisatorisk eller geografisk

Arbejdstagerens træning og kompetence er utilstrækkelig til stillingen



4.1.6. Hvordan kan Ændring være skadelig?

Inkonsekvente eller dårligt styrede ændringsprocesser

Manglende høring i planlægningen af forandringer

Dårlig kommunikation om virkningen af ændringer

Ingen mulighed for at diskutere eller sætte spørgsmålstejn ved ændringer

Manglende deltagelse af fagforeninger, linje og mellemed som agenter for forandring

Organisatoriske forandringsinitiativer, der ikke gennemføres effektivt - planlægning, kommunikation og deltagelse er afgørende

Øget overvågning og kontrol kan have en negativ indflydelse på medarbejderen. Kommunikation og aftaler er afgørende for at minimere risikoen for stress og frygt



4.1.7. Hvordan kan problemer med Retfærdighed påvirke mentalt velvære negativt?

Opfattet uretfærdighed ved udvælgelse (forfremmelse, redundans osv.)

Opfattet uretfærdighed i procedurer (præstationer, disciplin osv.)

Opfattet uretfærdighed i kommunikation (unøjagtighed, dobbeltarbejde osv.)

Opfattet ubalance mellem indsats og belønning

Opfattet ubalance mellem arbejde og hjemme krav

Opfattet dårlig jobsikkerhed

Opfattet lavere end fortjent status i organisationen

5. Forebygge & hjælpe

5.1. Virksomheder i IKT-sektoren har implementeret en række forskellige politikker, produkter og tjenester for at forhindre skade på deres medarbejdere og hjælpe dem, der udvikler mentale helbredsproblemer. Den mest anvendte tilgang, følger det veletablerede princip om primær forebyggelse, sekundær intervention og tertiære genopretning. Ligeledes strukturerer de mest deres uddannelser omkring uddannelse og erhvervsuddannelse, vurdering og praktisk støtte. Det hårde bevis for effektiviteten af denne tilgang er begrænset, men den repræsenterer den nuværende konsensus blandt eksperter over hele verden og er gyldigt.

Faktorer der skal overvejes, når et program opbygges, vil omfatte:

5.2. Primær Forebyggelse



5.2.1. Uddannelse & Træning

Ledelsestræning på elementer af "godt arbejde"

Generel bevidsthed for hele arbejdsstyrken om mentale helbredsproblemer

Uddannelse af arbejdsstyrken i beskyttende adfærd

Virksomhedsmæssige foranstaltninger til bekæmpelse af stigmatisering og diskrimination

Ledelsestræning i psykosocial risikovurdering

Fremme af ledelseskompetencer til forbedring af mentalt velvære

Fokus på betydningen af introduktion og uddannelse til innovationer: nye produkter, nye teknologier



5.2.2. Vurdering

Identifikation af højere risikoroller (fx kundeendt)

Identificere sårbare personer for at placere dem på passende vis og mobilisere support

Validering af ledelseskompetencer og risikovurderingsfærdigheder

Måling af generel viden og holdninger til mentalt helbred



5.2.3. Praktisk Støtte

Rekruttering og promovingsprocesser, der forhindrer stigmatisering og diskrimination

Åben adgang til undervisningsmateriale (hard copy, intranet og weblinks)

Aktiv fremme af sund livsstil (motion, røgfri, sund mad, gå, cykle osv.)

Fleksible beskæftigelsesmønstre, der balancerer arbejde og hjemme krav

Justeringsprocesser og tjenester til udsatte mennesker

Udvikling af velværeprammer, som alle medarbejdere har adgang til

Kompetence	Kort beskrivelse
Åben, retfærdig og konsekvent	Ledelse med integritet og konsistens, styre følelser / personlige problemer og tage en positiv tilgang i interpersonelle interaktioner
Håndtering af konflikter og problemer	Håndtering af medarbejderkonflikter (herunder mobning og misbrug) og brug af passende organisatoriske ressourcer
Viden, klarhed og vejledning	Klar kommunikation, rådgivning og vejledning, der viser forståelse af roller og ansvarlig beslutningstagning
Opbygge og opretholde relationer	Personlig interaktion med medarbejdere, der involverer empati og overvejelse
Støtte udvikling	Støtte og arrangere medarbejderkarriereudvikling og udvikling

Table 1. Administrere efter en bæredygtig engagementsramme

5.3. Sekundær Intervention



5.3.1. Uddannelse & Træning

Uddannelse af ledere og kollegaer i konsekvenserne ved psykisk dårligt arbejdsmiljø

Uddanne personaleledere til tidlig opmærksomhed på dårligt psykisk arbejdsmiljø og afhjælpning af dette. Uddanne medarbejderne i håndtering af dårligt psykisk arbejdsmiljø

Ledelsen er opmærksom på medarbejdere, som har brug for særlig opmærksomhed

Ledelse som rollemodel



5.3.2. Vurdering

Statistikker – tage temperaturen på organisationen

Tag temperaturen på organisationen, for at identificere organisatoriske udfordringer der skal håndtere

Sundhedsvurdering der skal identificere og støtte personer viser tegn på problemer



5.3.3. Praktisk Støtte

Arbejds miljøbevidsthed stigende / rådgivning om relevante arbejdsfaktorer

Fleksibilitet og bemyndigelse til linjeledere til at foretage lokale midlertidige tilpasninger

Tilgængelighed for medarbejdere i fortrolige råd om personlige problemer

Mekanisme til i fortrolighed at rapportere om eksempler på mobning og chikane

5.4. Tertiær Genopretning



5.4.1. Uddannelse & Træning

Vejledning til ledere og kolleger om virkningerne af psykisk sygdom

Vejledning til ledere om rehabiliteringsjusteringer, som kan være nyttige

Vejledning fra eksterne eksperter efter behov



5.4.2. Vurdering

Ledere lytter til medarbejderne og løser eventuelle arbejdsproblemer

Arbejds miljøvurdering til måling af kapacitet og genopretning

Plan for tilbagevenden til job efter fravær



5.4.3. Praktisk Støtte

Vedligeholdelse af social kontakt under fravær af ledere og kolleger

Tilvejebringelse af frivillig og fortrolig rådgivning eller psykologiske tjenester

Erhvervshjælp ved hjælp af fravær og efter tilbagevenden

Skriftlig plan med detaljeret fasetilpasning, justeringer og tidslinjer

Coaching og opmuntring til at hjælpe med at genskabe tilliden

Telefónica

Telefónicas arbejdsmiljø- og velfærds politik indeholder et strategisk mål for at fremme det psykosociale miljø og trivsel på arbejdspladsen. Den anerkender betydningen af en kultur, som fremmer psykosocial sundhed og velvære, for at reducere følelsesmæssig eller psykisk stress.

Telefónica implementerede et ”Sund Virksomhed Excellence System”, som er godkendt af National Institute of Safety and Health at Work. Systemet er struktureret omkring fire elementer:

- Fysisk
- Psykosocialt
- Sundhedsressourcer
- Involvering i fællesskabet.

For det psykosociale element blev en stressrisikovurdering betragtet som nøglen til at hjælpe med at identificere de vigtigste risikofaktorer medarbejdere står overfor, og at Telefónica skal fokusere på at forbedre det psykosociale arbejdsmiljø. Til risikovurderingen anvendtes metoden fra The National Institute of Safety and Health at Work. For at fuldføre blev vurderingen blev frit stillet til rådighed for det kommercielle hold, som sælger produkter og tjenesteydelser. De gennemførte risikovurderinger blev analyseret i samarbejde med eksterne psykologer, der kunne yde faglig support til evaluering af resultaterne af risikovurderingerne og udvikle praktiske løsninger til at tackle arbejdsrelateret stress.

Selskabet udviklede derefter sammen med de eksterne psykologer en forebyggelsesplan, som blev forelagt til godkendelse til Sundheds- og Sikkerhedsudvalget. Telefónica startede med det kommercielle hold, da de havde rapporteret

mest stress i forhold til andre områder, og de planlægger at udvide risikovurderingen til andre dele af virksomheden.

De nationale og provinsielle sundheds- og sikkerhedsudvalg og arbejdstagerrepræsentation fortsætter med arbejdet, så forebyggelsesplanen er levedygtig, og de praktiske løsninger der er identificeret, kan anvendes. Dette er for at reducere den sundhedsrisiko, der er identificeret i vurderingen. For eksempel har Telefónica etableret forskellige måder at understøtte en medarbejder med stress eller en leder, der er bekymret over en medarbejder, for at gøre opmærksom på et problem eller bede om hjælp. Dette omfatter adgang til lægekonsulter. Der er også et træningsprogram til støtte for medarbejdere, der dækker emner som:

- Fysisk
- Psykosocialt
- Sundhedsressourcer
- Involvering i fællesskabet.

The Healthy Business Excellence System is audited internally every year and the result is presented to the Health and Safety Committee.

To endorse Telefónica’s commitment to promoting a healthy work environment, every two years they engage an external company to audit their progress on implementing the Healthy Business Excellence System and certify that they are following the model. The psychosocial work environment is one of the performance indicators that Telefónica has publically committed to address.

Altice Portugal

Selskabsomfattende og systematisk psykosocial risikovurdering.

Altice Portugal identificerer farer og vurderer løbende risikoen for dens aktiviteter og arbejdspladser og integrerer de psykosociale risikofaktorer. For at gennemføre en mere systematisk og effektiv psykosocial risikovurderingsproces planlægger Altice Portugal at vedtage en virksomhedsorienteret proces ved at gennemføre Københavns Psykosociale Spørgeskema - COPSOQ II som en del af arbejdsmiljøundersøgelserne.

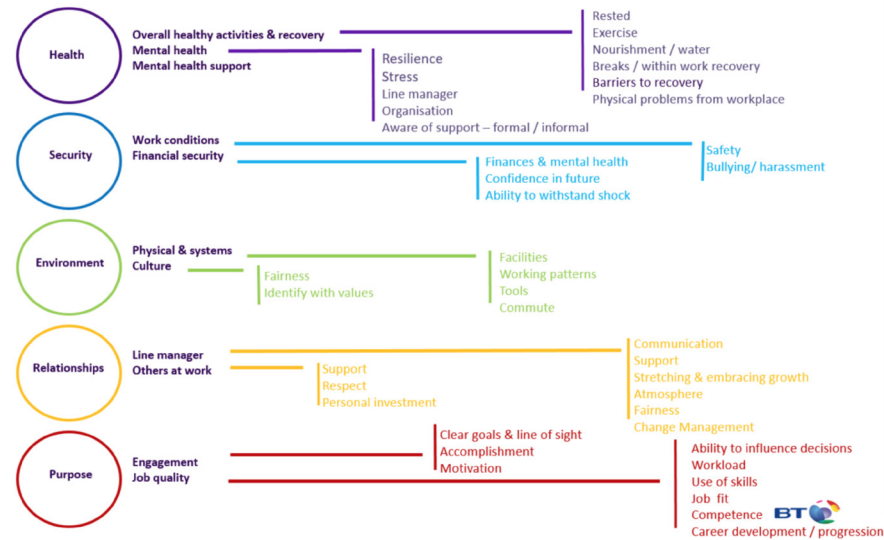
Dette spørgeskema har til formål at evaluere forskellige dimensioner relateret til arbejdsmiljø og til medarbejderen, såsom: kvantitative krav, arbejdsrytme, kognitive krav, følelsesmæssige krav, indflydelse på arbejdsudvikling, muligheder, forudsigelighed, gennemsigtighed i arbejdsrollen, belønninger/anerkendelse, arbejdsconflikter, social støtte fra kolleger, social støtte fra overordnede, socialt samfund på arbejdspladsen, lederskabets kvalitet, horisontal tillid, vertikal tillid, retfærdighed og respekt, selvstændig effektivitet, betydning af arbejdet, engagement i arbejdet, jobtilfredshed, jobusikkerhed, generelt helbred, arbejde/livskonflikt, søvnkvalitet, udbrændthed, stress, depressive symptomer og arbejdsplads.

Medarbejderen udfylder spørgeskemaet før deres arbejdsmiljøudnævnelse, således at de psykologisk evaluerede resultater af denne analyse udgør et bidrag til arbejdsmiljøundersøgelsen.

Ud over den konfidentielle og individualiserede behandling af spørgeskemaerne, som kan bestemme en henvisning til specialiseret opfølgning eller andre individualiserede foranstaltninger, planlægges en global behandling af de indsamlede oplysninger for at identificere forekomstsmønstre og tillade definitionen af mere omfattende kontrolforanstaltninger, som vil blive behørigt planlagt og gennemført.

Derudover opfordrer Altice Portugal til en række træningssessioner med henblik på at styrke arbejdstageres færdigheder til bedre styring af stress, følelser og arbejdstid, øget modstanddygtighed og optimering af produktiviteten. Det giver også alle arbejdstagere et program til fremme af fysisk og psykisk velvære, som omfatter kardiologisk, stress, hukommelse, søvn og afslapnings-screeninger og relaterede bevidstheds-sessioner.

BT Approach to Wellbeing



BT

BT anerkender, at velvære på arbejdspladsen er påvirket af faktorer både indenfor og udenfor arbejdet.

BT har integreret og fremmet en holistisk velværestrategi baseret på 5 søjler (sundhed, formål, sikkerhed, relationer og miljø). Strategiens positive indvirkning har ført til øget engagement, bedre deltagelse og forbedret livstilfredshed. (Vores BT wellbeing-indeks er baseret på et specifikt velværespørgsmål, der anvendes af det britiske kontor for national statistik "hvor tilfreds er du med dit liv i dag?").

Vi forstod, at en effektiv kommunikation af strategien var en vigtig del af succesen, i dag kan folk finde de informationer og tjenester, der er nødvendige i BT's velvære-værktøjskasse (i realiteten en one stop shop).

Eksempler på strategien i vigør omfatter:

- **Relations-søjle:** Et medarbejderassistentprogram til rådighed lokalt, så vores medarbejdere og ledere kan kontakte en at tale med når som helst og hvor som helst i verden. Vi har etableret og øger et peer-to-peer supportnetværk på tværs af alle forretningsenheder.
- **Sikkerheds-søjle:** En række finansielle støtte-tjenester til at hjælpe kolleger med at håndtere gæld og økonomiske kampe.
- **Helbreds-søjle:** En mindfulness tilbud der spænder fra digitalt til ansigt-til-ansigt muliggør en multi-kanal tilgang betegnende for den moderne verden.

Grænserne mellem arbejde og privatliv bliver mere og mere sløret i den digitale verden, og vi mener, at vores tilgang er den bedste måde at styrke og støtte vores medarbejdere på.

DT

Deutsche Telekom tilbyder en bred vifte af fleksible arbejdsmodeller som et bidrag til sundhedsfremme.

Udover tilbuddet om flexitid, tillidsbaseret arbejdstid, hjemmekontorer og mobilarbejde - som allerede er en del af hverdagen hos Deutsche Telekom - fremmer Deutsche Telekom også skabelsen af deltidsjob, f.eks. gennem en arbejdsdelingsmodel (tandem) og deltids tilbagegaranti, som garanterer medarbejderne en tilbagevenden til deres oprindelige ugentlige arbejdstid. Dette gør det nemt at reducere den ugentlige arbejdstid som medarbejderen ønsker eller behøver det i individuelle tilfælde.

Desuden giver en livstids arbejdstidskonto mulighed for at balancere arbejde og privatliv, hvis det er nødvendigt. Medarbejderne kan i begrænset omfang opspare en del af deres løn og / eller arbejdstid som en kollektiv forhandlingsmedarbejder på en tidsværdikonto, og derefter hæve et opsparet beløb fra kontoen igen og finansiere midlertidig orlov eller betalt nedgang i arbejdstid (f.eks. en sabbat, omsorg for forældre eller børn) uden problemer. Det er medarbejdernes ansvar at træffe beslutning om hævning af det opsparede beløb på kontoen.

I 2016 blev den kollektive overenskomst om fjernarbejde revideret for at gennemføre mobilarbejde i Tyskland som en ny innovativ form for arbejde. For medarbejdere betyder det gennemsigtighed og pålidelighed, men frem for alt betyder det mere fleksibilitet og

design muligheder, når man arbejder uden for arbejdspladsen. Arbejdets fokus forbliver på kontoret, men tidskonflikter og stress forårsaget af unødvendige ture til kontoret kan således undgås. Den kollektive overenskomst er en ramme, der omfatter rettigheder, minimumsbetingelser og omfang. Den skal suppleres med mere specifikke virksomhedsaftaler for yderligere specifikation.

Ud over de mange ekstra rum for medarbejdere udgør konstant tilgængelighed også sundhedsrisici, fordi det begrænser de nødvendige hvileperioder og regenerering. Med sin mobilitetspolitik har Deutsche Telekom positioneret sig på en sådan måde, at tilgængelighed uden for arbejdstiden udtrykkeligt ikke forventes, bortset fra akutte krisesituationer, der kræver øjeblikkelig handling.

6. Involvering af interessenter

6.1. Gennemgangen af god praksis, der omfattede otte teleselskaber af forskellig størrelse på tværs af forskellige dele af Europa, viste, at selv når man arbejder på fælles principper, er detaljerne i hvert program unikke.

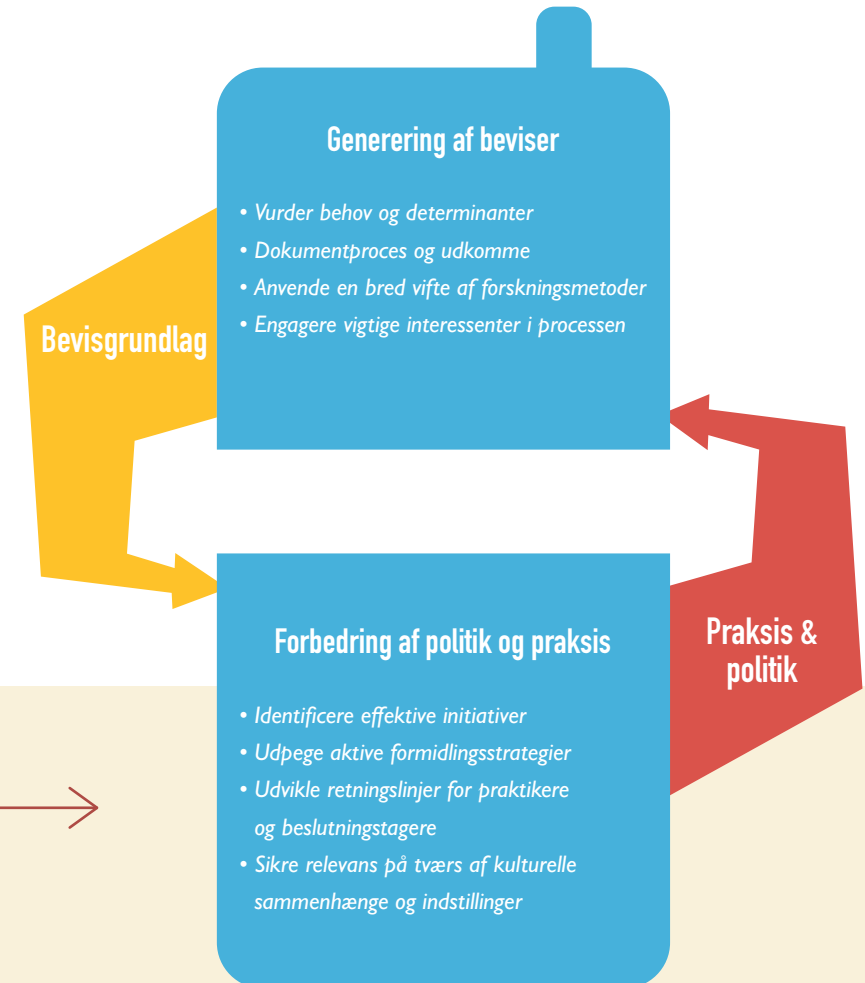
6.2. At skabe "godt arbejde" i enhver situation afspejler virksomhedens kultur, forventninger og økonomiske situation, arbejdsstyrken og det samfund, hvori de opererer. Multinationale organisationer har ofte konstateret, at når de gennemfører programmer, især dem, der vedrører følsomme emner som mentalt helbred i forskellige geografiske områder, skal de foretage væsentlige tilpasninger for at afspejle lokale problemer.

6.3. Selv inden for et forholdsvis homogent område som Europa er meninger om mental sygdom, sundhedsvæsenet og graden af inddragelse af arbejdsgiveren meget forskellige. Som følge heraf er den måde, hvorpå et program gennemføres, afgørende for dets succes.

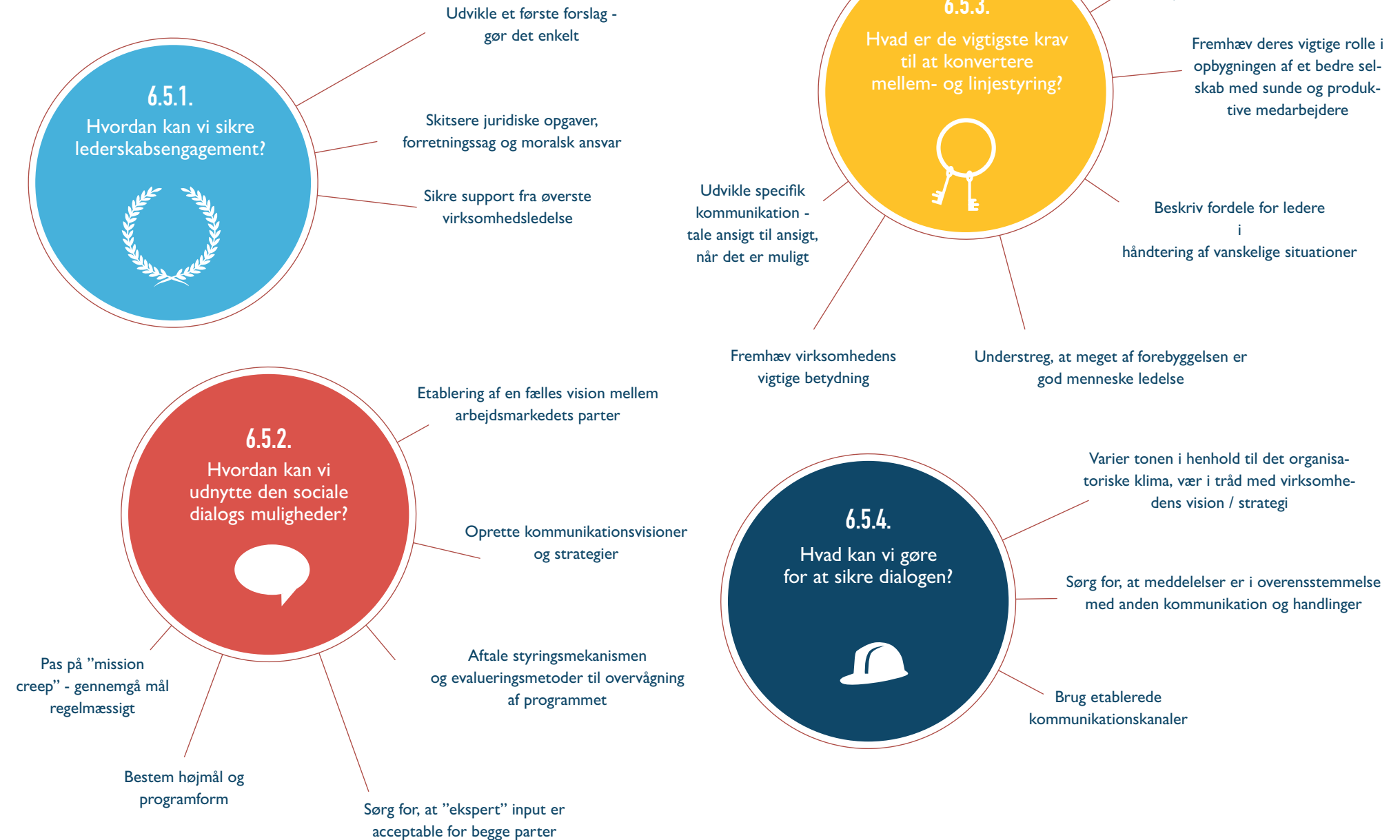
6.4. Vejledningen afspejler den type proces, som virksomheder og deres arbejdsstyrker oftest har fundet effektive.

figur 4. Bygge bro mellem beviser og praksis.

Reproduceret fra *Fremme af mentalt helbred, begreber, nye beviser og praksis* – WHO (2005)



6.5. Involvering af interessenter



6.6. Opbygning af programmet



6.6.1. Hvordan kan vi bruge modellen til at gøre fremskridt?

Lav en matrix – rækker og kolonner
(Tabel 2 Eksempler på interventioner, der anvendes af European Telcos)

Rækker - primær forebyggelse, sekundær intervention og tertiær rehabilitering

Kolonner - uddannelse og træning, vurdering og praktisk støtte

Formålet er at til sidst fylde hver celle med mindst en intervention



6.6.2. Hvad er de vigtigste trin i ressourceprogrammet?

Udnævne en projektleder med passende færdigheder

Engagere relevante interessenter gennem social dialog / CSR involvering

Identificere og opnå krævede nøglefærdigheder - internt eller eksternt

Forbered en projektplan - vær realistisk

Start små og voksende pilotordninger, enkeltinterventioner osv

Søg vejledning fra nationale og europæiske arbejdsmarkedsparter (UNI Europa / ETNO) efter behov



6.6.3. Hvordan fremstiller vi materiale?

Skriv en simpel politik eller ramme

Gennemgå eksisterende materiale og tjenester, analyser og tilpas om nødvendigt

Se eksternt for måder at fylde hullerne på - skræddersy efter behov

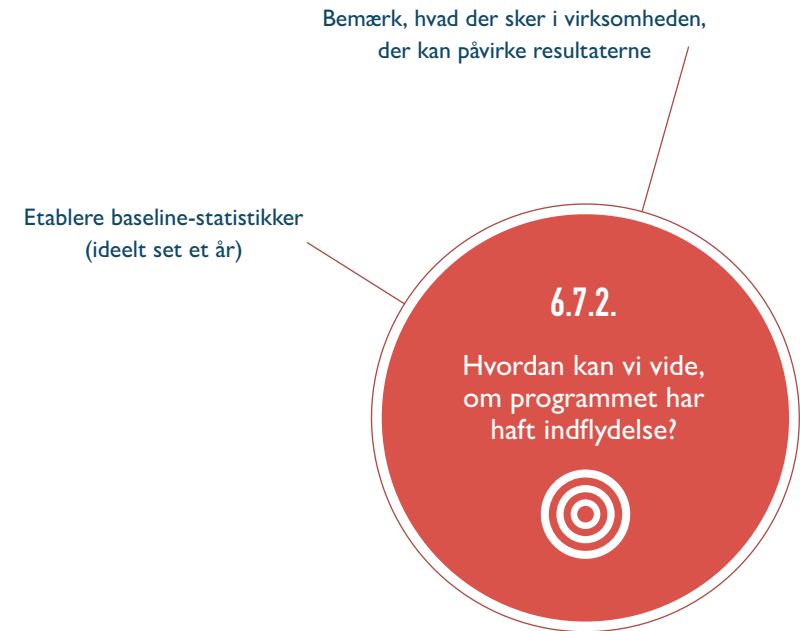
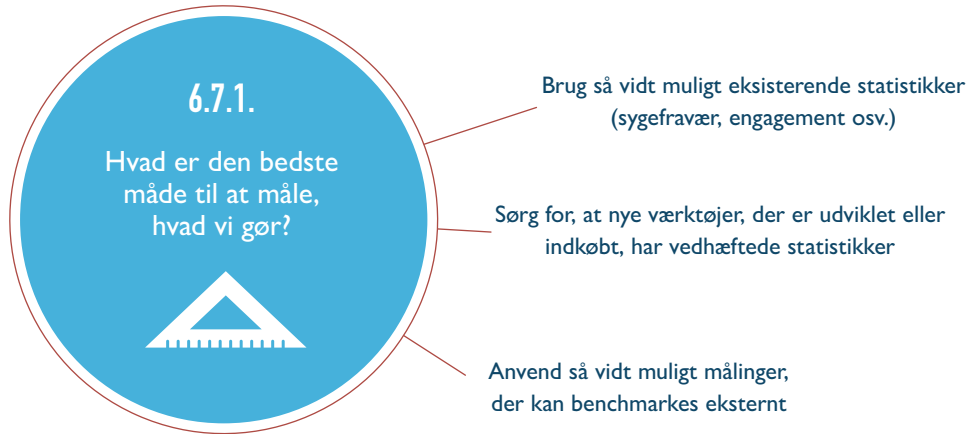


6.6.4. Input til lancering af interventionen?

Forsøg ikke at gøre for meget på en gang

Husk kommunikation er nøglen

6.7. Definere Statistik & Måleeffekt



	Primær forebyggelse	Sekundær intervention	Tertiær genopbygning
Uddannelse & Træning	Generel bevidsthedstræning af arbejdsstyrken om psykiske problemer, sund livsstil og undgåelse af stigmatiser	Uddannelse af personaleledere i at genkende tegn på nød og i vejledningstjenester	Vejledning til ledere og medarbejdere om effektiv tilbagevenden til arbejdsjusteringer
Vurdering	Risikovurdering af arbejde og forandring for at kontrollere psykosociale risici	Stressrevisioner for at identificere personer og / eller forretningsenheder med risiko for skade	Adgang til bedriftssundhedstjenesten til vurdering af syge medarbejdere og rådgivning til ledelsen
Praktisk Støtte	Vedtagelse af fleksibel arbejdstid (tid og / eller placering) for at skabe balance mellem arbejds- og hjemmeforpligtelser	Tilgængelighed af fortroligt medarbejderhjælpeprogram	Tilvejebringelse af psykologiske støttetjenester til psykisk syge medarbejdere

Tabel 2. Eksempler på interventioner, der anvendes af European Telcos

6.8. Gennemgå, Opdater & Forny



6.8.1. Hvordan sikrer vi os, at programmerne forbliver effektive?

Sørg for, at resultaterne fra målepåvirkning bruges til at forfine interventioner

Sammenlign forskellige dele af organisationen for at forbedre implementeringen

Benchmark eksternt for at overvåge effektiviteten af programmet

Kontroller regelmæssigt for at sikre, at politikker anvendes



6.8.2. Hvad skal vi gøre for fremtiden?

Overvåg lovgivning, vejledning og offentliggjorte undersøgelser for ny tænkning og adfærd

Se til andre sektorer for ideer, som kan være til inspiration



6.8.3. Projekternes betydning afhænger grundlæggende af de positive resultater, der er opnået med dem, hvordan man kan påvirke positive resultater?

Formidling af dette projekt i IKT-sektorens selskaber, hvilket kræver, at alle deltager i denne opgave

Formidling af projektresultater til alle medarbejdere i virksomhederne

Periodisk vurdering af resultaterne af hvert selskab, hvilket vil være vigtigt at udføre i partnerskab med arbejdsmarkedets parter

Global deling af de opnåede resultater, hvilket bør ske periodisk i Det Europæiske Sektorale Socialdialogudvalg for Telekommunikation

7. Konklusion

7.1. Arbejdsfaktorer, der forbedrer den fysiske og mentale velvære, eller som kan udgøre en risiko for mental sundhed, forstås i stigende grad. IKT-sektoren er godt rustet til at anvende denne læring på grund af sin størrelse, struktur, adgang til ny teknologi og samarbejdshistorie, der arbejder gennem social dialog.

7.2. Hver organisation skal udvikle sine egne løsninger / strategier, som afspejler det forretningsmiljø, kultur og sociale rammer, som den opererer i. Dette dokument fastlægger fælles principper, der gælder for alle personer, der arbejder inden for sektoren, og giver praktisk vejledning, baseret på hvad en række virksomheder allerede laver, som analytisk kan bruges til at imødekomme lokale behov. Det er håbet, at ledere, medarbejdere og deres repræsentanter i IKT-sektoren vil finde dokumentet nyttigt, og at det også kan have selektiv anvendelse til andre beskæftigelsessektorer.

Sociale partnere

ETNO

Den Europæiske Telekommunikationsnetoperatørforening (ETNO) har været Europas netværksoperatører siden 1992. Dets 40 medlemmer og observatører fra Europa og hinsides er ryggraden i Europas digitale fremskridt. De er de vigtigste drivkræfter for bredbånd og er fast besluttet på sin fortsatte vækst i Europa. ETNO-medlemmer er paneuropæiske operatører, der også har nye aktørstillinger uden for deres nationale markeder. ETNO samler de største investorer i innovative og højkvalitets e-kommunikationsplatforme og -tjenester, der repræsenterer 70% af den samlede sektorinvestering. ETNO bidrager tæt til at skabe det bedste lovgivningsmæssige og kommercielle miljø for sine medlemmer at fortsætte med at udbygge innovative tjenester og platforme af høj kvalitet til gavn for europæiske forbrugere og virksomheder.



UNI Europa

Som europæisk fagforening for 7 millioner servicearbejdere taler UNI Europa for de sektorer, der udgør ryggraden for det økonomiske og sociale liv i Europa. UNI Europa har hovedsæde i hjertet af Bruxelles, repræsenterer 272 nationale fagforeninger i 50 lande, herunder: Handel, bank, forsikring og centralbanker, spil, grafik og emballage, hår og skønhed, informations- og kommunikationsteknologitjenester, medier, underholdning og kunst, postvæsen og logistik, privatpleje og socialforsikring, industriel rengøring og privat sikkerhed, professionel sport og fritid, professionelle / ledere og midlertidige arbejdstagere. UNI Europa repræsenterer den største region i UNI Global Union.



Bidragydere til dette dokument

Styregruppen

ETNO

Isabelle Claeys	Belgien
Bente Ingemann	Danmark
Dr. Mariana Guez	Frankrig
Jean-Luc Godard	Frankrig
Stefan Steeg/Inga Härtel	Tyskland
Grégory Gillet	Belgien
Richard Caddis	UK
Luis Silva	Portugal
Catarina Vicente	Portugal
Paul Mrozowski	UK

Forskere

Joanne Crawford	UK
Alice Davis	UK
Catherine Kilfedder	UK

Projektledelse

Birte Dedden	Belgien
Isabelle Claeys	Belgien

UNI Europa

Birte Dedden	Belgien
Irina Terziyska	Bulgarien
Torben Andresen Lindhardt	Danmark
Birgitte Kristiansen	Danmark
Karri Lybeck	Finland
Astrid Schmidt	Tyskland
Carol Scheffer	Irland
Manuel Goncalves	Portugal
Cristiana Matei	Rumænien
Andy Kerr	UK

Dette projekt har modtaget støtte fra Europa-Kommissionen, Generaldirektoratet for Beskæftigelse, sociale anliggender og inklusion (Grant VS / 2017/0366). Eneansvar for offentliggørelsen ligger hos ETNO-UNI Europa, og EU er ikke ansvarlig for nogen form for anvendelse af oplysningerne heri.

