



Bra Arbete God Hälsa II

* Riktlinjer För God Praxis

INDEX

1. Inledning	3
2. Bakgrund	5
3. Att öka det Psykiska Välbefinnandet	6
4. Arbetsrisker för Psykisk Hälsa	14
5. Att Lindra Skador och Hjälpa till med Rehabilitering	16
6. Att genomföra god praxis	20
7. Slutsats	25



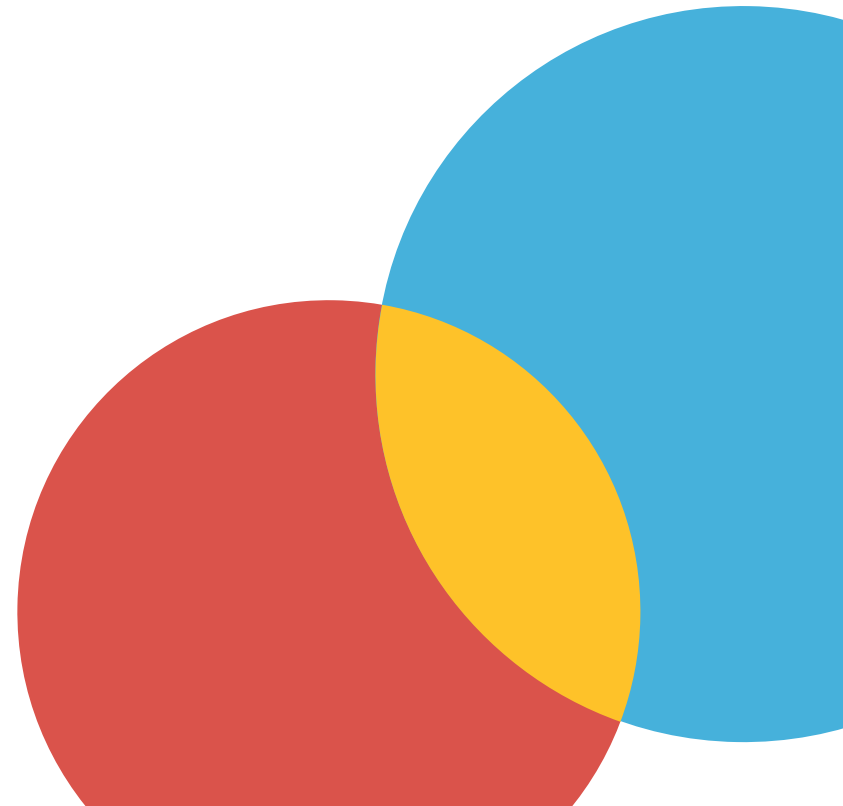
Bra Arbeta God Hälsa II

*Säkra upp det psykiska välbefinnandet för
IKT-anställda i den nya arbetsvärlden*

1. Inledning

1.1. Informations- och kommunikationstekniksektorn (IKT) har alltid gått i fronten för den tekniska utvecklingen, både när det gäller att ge support åt andra industrisektorer och när det gäller att använda ny teknik inom deras egna verksamheter. Därför har de anställda inom IKT varit bland de första att ta del av fördelarna, men även den påverkan av dessa förändringar som inte bara involverar användning av modern teknik och utrustning, utan som ofta också leder till viktiga förändringar i hur arbetet är organiserat. Nya arbetssätt, som distansarbete eller mobilt arbete som kan vara till fördel för arbetstagarnas för att kombinera arbete med familj har samtidigt också visat sig sudda ut gränsen mellan arbetsliv och privatliv. Avancerad teknik har ökat de potentiella fördelarna men även risken för gränslöst arbete, där risken med att ständigt vara tillgänglig kan leda till ökad arbetsbelastning och arbetstid som sätter press på de anställda.

1.2. Den ökande konkurrensen inte bara inom den europeiska IKT-sektorn utan också med globala aktörer har dessutom lett till att många företag omlokaliserar eller omstrukturerar sina verksamheter (t.ex. genom outsourcing eller near-/offshoring) och använder nya former av arbetsorganisation och kontrakt som allt i hög grad påverkar medarbetarna. När man står inför dessa olika utvecklingsspår - snabb teknisk förändring, hot om uppsägning och omlokalisering, ny arbetsorganisation - upplever många europeiska IKT-arbetare en känsla av osäkerhet, stress och ökad arbetsbelastning.



1.3. Mot bakgrund av de snabba tekniska förändringarna och utvecklingen inom IKT-sektorn under de senaste åren anser UNI Europa och ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) att det är nödvändigt att se över riktlinjerna för "Bra arbete - God hälsa" och uppdatera dem vad det gäller det senaste inom teknisk utveckling och digitalisering.

1.4. Framväxten och den breda spridningen av IKT-baserat arbete, flexibel arbetstid, förekomsten av nya arbetsformer som mobilt arbete eller virtuella team är några av faktorerna som i hög grad påverkar arbetsvillkoren och därmed även de anställdas välbefinnande, och de utgör en ny faktor för psykosociala risker. Då den är både en möjlighet och en utmaning så kräver denna nya arbetsvärld att arbetsgivare och arbetstagarrepresentanter tar nya lösningar för att förbättra det fysiska och psykiska välbefinnandet på arbetsplatsen, t.ex. policyer och riktlinjer om användning av mobila enheter eller initiativ mot utbrändhet samt stressprevention.

1.5. Arbetsgivar- och arbetstagarrepresentanter är fortfarande oroade över det ökande antal anställda som lider av stress, utbrändhet och andra psykosociala hälsoproblem. Denna negativa utveckling som pågått under de senaste åren bekräftades i 2014 års Eurobarometerundersökning om arbetsvillkor i EU:s medlemsstater, vilket visar att alltför många arbetstimmar är det vanligaste skälet till att europeiska arbetare är missnöjda med sina jobb (48 %). Att utsättas för stress anses vara en av de största hälso- och säkerhetsriskerna på arbetet för arbetare i Europa (53 %). Den lite färskare Flash Eurobarometerundersökningen om arbetslivsbalans visar att "en femtedel av européerna inte är nöjda med balansen mellan deras arbete och fritid"¹.

1.6. Under de senaste åren har UNI Europa och ETNO - de sociala parterna inom IKT-sektorn - sett en ökning av psykosociala risker och psykiska hälsoproblem hos de anställda inom IKT-sektorns arbetsstyrka. 2009 genomförde vi ett projekt om psykisk hälsa i telekomsektorn (VS/2009/0162) och tog fram "Riktlinjer för bra arbete - god hälsa". Dessa riktlinjer belyste exempel på god praxis och innehöll konkreta rekommendationer för arbetsgivare och anställda och hur det psykiska välbefinnandet på arbetsplatsen skulle kunna förbättras.

1.7. Som svar på denna utveckling har ETNO och UNI Europa tagit fram denna uppdaterade version av riktlinjerna som analyserar de nya psykosociala riskerna som har uppkommit sedan 2009, och lyfter fram exempel på nya initiativ för psykisk hälsa på arbetsplatser runtom i Europa. Vi är övertygade om att exemplen på god praxis från företag och arbetstagarorganisationer som finns samlade i detta häfte kommer att hjälpa både fackförbunden och företagen inom IKT-sektorn att på bättre sätt kunna hantera stressprevention; återhämtningsförmåga; hur man hanterar arbetsbelastning och arbetstid; och psykiskt välbefinnande på den framtida arbetsplatsen.

1.8. Av detta skäl har ETNO och UNI Europa genomfört detta projekt, bedrivit forskning, granskat analyser av god praxis med fokus på psykiskt välbefinnande och tagit fram rekommendationer. Vi uppmanar alla intressenter i IKT-sektorn att studera uppmärksamma resultaten för att på lämpligt sätt kunna implementera ändringarna för att förbättra den psykiska hälsan och välbefinnandet hos de anställda.

¹ Flash Eurobarometer 470 arbetslivsbalans; oktober 2018; <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurvey-detail/instruments/flash/surveyky/2185>

2. Bakgrund

2.1. IKT-sektorn är en viktig del av ekonomin inom EU. Under 2015 utgjorde den ungefär 4 % av BNP och sysselsatte mer än 6,3 miljoner människor. Förändringstakten under de senaste 25 åren, framför allt inom IKT-sektorn, är sannolikt utan like. Förändringar inom teknologin och marknaden som t.ex. ändring från koppar till fiber, från fasta ledningar till mobila och från röst- till datatrafik har omformat många människors arbetsuppgifter. Samtidigt har statsmonopol privatiserats och marknaden har öppnats upp för konkurrens med många nya aktörer. Sammanslagningar har skett, effektiviteten har ökat och arbetsstyrkans storlek har minskat väsentligt; detta har påskyndat en redan åldrande demografisk trend. Många har därför varit tvungna att anpassa sig till ett ökat antal förändringar på flera olika plan under sitt arbetsliv och det finns inget som tyder på att detta skulle avta.

2.2. Arbetsgivare är skyldiga att säkerställa sina anställdas (fysiska och psykiska) hälsa i varje aspekt av arbetet enligt bestämmelserna i det rättsligt bindande ramdirektivet 89/391/EEG om arbetstagarnas säkerhet och hälsa i arbetet. Dessutom finns det två policyinstrument på EU-nivå som är resultatet av europeisk social dialog och som är specifikt inriktade på psykisk hälsa på arbetet. Arbetsmarknadens parter på EU-nivå slutförde dessa två ramavtal år 2004 och år 2007 för att förhindra "arbetsrelaterad stress" respektive "trakasserier och våld på arbetet". Tillsammans med sina medlemsorganisationer engagerade de sig för att dessa avtal på en nationell nivå i syfte att identifiera, förebygga och hantera problem med arbetsrelaterad stress, trakasserier och våld på arbetsplatser i hela Europa.

² Cf. Eurostat Statistics Explained (January 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>

HSE (Health and Safety Executive) i Storbritannien definierar stress som "den negativa reaktion människor får vid överdriven press eller andra typer av krav som ställs på dem". Anställda känner stress när de inte kan hantera press och andra problem. Arbetsgivare bör matcha kraven mot de anställdas kompetens och kunskap. Anställda kan t.ex. bli stressade om de upplever att de inte har den kompetens eller tid som krävs för att möta snäva tidsramar. Att tillhandahålla planering, utbildning och stöd kan reducera pressen och få ner stressnivåerna.

Stress påverkar människor på olika sätt - det som stressar en person kanske inte påverkar en annan. Faktorer som kompetens och erfarenhet, ålder eller funktionsnedsättning kan alla påverka om en anställd kan hantera ett arbete eller ej. Det finns sex huvudområden inom arbetsutformning

som kan påverka stressnivåerna. Du bör kunna hantera dessa ordentligt. Dessa är:

- Krav
- Kontroll
- Stöd
- Relationer
- Roll
- Förändring

Arbetsgivare bör utvärdera riskerna inom dessa områden för att hantera stress på arbetsplatsen. (HSE)

UK Health and Safety Executive; <http://www.hse.gov.uk/stress/what-to-do.htm>. Innehåller information om den offentliga sektorn publicerad av Health and Safety Executive med tillstånd av Open Government Licence.

Vad är stress?

2.3. Det finns dock allt starkare välgrundade argument för företag att göra mer än vad minimikraven anger, att inte riskera de anställdas hälsa och att sträva efter att både främja psykiskt välmående på arbetsplatsen och att stötta personer med försämrad psykisk hälsa, oavsett orsak.

Psykisk ohälsa är för närvarande den huvudsakliga orsaken till sjukfrånvaro i många europeiska länder och föranleder avsevärda kostnader för företagen. Statistiken från UK Health and Safety Executive visar att: under 2017/18 uppgick stress, depression eller oro för 44 % av alla arbetsrelaterade fall av ohälsa och 57 % av alla arbetsdagar som förlorats på grund av ohälsa³.

Denna förlust av kunnig arbetskraft påverkar företagen väsentligt och kan resultera i kostnader för rekrytering, utbildning och ökade pensioner. Personer som fortsätter att arbeta trots att de mår psykiskt dåligt kan också påverka företagets lönsamhet.

Konceptet med överdriven närvaro på arbetet, som innebär att den sjuka går till arbetet men är mindre produktiv, är nu väletablerat. Lågt räknade uppskattningar visar att kostnaderna för psykisk ohälsa blir dubbelt så stora som vid frånvaro från arbetet. Det som kanske mest övertygar företagen är att det finns belegg för att organisationer som främjar god psykisk hälsa har högre engagemang bland de anställda och ger större avkastning till aktieägare.



3.3.2. Hur kan vi utforma arbetsuppgifter så att de är "sunda"?

Se till att arbetet är välplanerat

Tillämpa ergonomiska principer för att anpassa arbetet till den som ska utföra det

Se till att kraven är rimliga både tids- och resursmässigt

Ge individerna så mycket kontroll som möjligt över hur uppgifterna ska utföras

Tillåt individerna att ha inflytande på arbetstakten inom ramen för de övergripande målen

Underlätta för människor som på olika sätt är sårbara

Beakta både psykologiska och fysiska risker vid riskanalys

Ge tydliga vägledning rörande prestationer och besvara feedback



3.3.3. Hur kan vi säkerställa att organisationens utformningen är "sund"?

Anpassa strukturer och resurser till drifts- och kundkrav

Var flexibel med resurserna för att försöka tillgodose de anställdas behov

Fastställ roller med tydliga rapporteringsvägar och ansvarsområden

Utbilda chefer på både linje- och mellannivå i god personalhantering

Se till att utbildningen är lämplig och tillräcklig för allas behov oavsettroller

Skapa en säker och god arbetsmiljö

Uppmuntra virtuella projektteam att regelbundet träffas fysiskt

Beakta och stöd personalens praktiska behov (t.ex. resor, måltider m.m.)



3.3.4. Hur kan vi skapa en sund organisationskultur?

Upprätta tydliga värderingar och se till att de tillämpas genomgående

Skapa en omgivning som främjar öppna diskussioner och ömsesidig support

Uppmuntra chefer att föregå med gott exempel

Förstärk riktlinjer/policysmed rutiner och processer som anses vara rättvisa

Bevaka attityder och beteenden och vidta stödåtgärder vid behov



3.3.5. Hur kan vi genomföra sunda förändringar i förvaltningen?

Använd nyskapande ledarskapsförmågor (Textruta: nydanande ledarskap)

Tillämpa en strukturerad metod i hela organisationen

Ta itu med upplevda rättviseproblem (Textruta: organisatorisk rättvisa)

Ta hänsyn till olika behov och uppfattningar hos medarbetarna

Konsultera och involvera anställda så långt det är praktiskt genomförbart

Kommunicera i tidigt skede, vid rätt tidpunkt och regelbundet

Lämna besked personligen med möjlighet till dialog

Engagera anställda, facken och linje- och mellanchefer

TDC

Samarbetsavtalet på TDC baseras på en stark förvissning om att ett aktivt engagemang från anställda och arbetsgivare kring företagets utveckling är viktig för TDC:s konkurrenskraft, värdeskapande, välbefinnande och säkerhet och för en god arbetsmiljö.

Vårt företag och den pågående dialogen om detta har lett till ett avtal om tidigare åtgärder och ett gemensamt arbete från anställda och chefer för att skapa bättre välbefinnande, bättre ”jobbnöjdhet” och en god arbetsmiljö som en grund för att förebygga frånvaro som beror på sjukdom, stress och trakasserier. Inom TDC nöjer vi oss inte med att bara vara goda anställda, utan vi vill också vara goda kollegor, och det är något som en förutsättning för att kunna uppnå det goda arbetsliv vi alla vill ha. Det är ett gemensamt ansvar att se till att vi alla trivs, utvecklas och kommer väl överens och att vi ser fram emot varje ny arbetsdag.

Det finns många sätt att skapa en god psykisk arbetsmiljö. Det kan vara små vardagliga saker eller stora projekt som inbegriper delar av eller hela företaget. Det viktigaste är att vi alla verkligen anstränger oss. Vi har ett delat ansvar när det gäller att skapa en bra arbetsplats, där fokus ligger på välbefinnande, omsorg och respekt. Stöd och uppmärksamhet är viktiga delar för tidiga åtgärder när det gäller att ta hand om sig själv och andra för att se till att vi får en bra och lärande arbetsmiljö.

Inom TDC prioriterar vi en hälsosam och säker psykisk och fysisk arbetsplats. Tidiga åtgärder är en viktig faktor för oss, för att vara en pionjärverksamhet inom området och detta arbete så hjälps både enskilda anställda och TDC åt.



Nyskapande ledarskap

“Nydanande ledarskap är en ledarstil som kan inspirera positiva förändringar hos dem som följer efter. Nydanande ledare är i allmänhet energiska, entusiastiska och passionerade. Dessa ledare är inte bara angelägna om och engagerade i processen; de är också fokuserade på att också hjälpa alla medlemmar i gruppen att lyckas.”

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

3.4. Enskilda interventioner

3.4.1. Enskilda anställda har också en roll att spela för att främja sitt eget psykiska välmående både på arbetsplatsen och utanför. En del psykiska sjukdomar är genetiska och kan uppkomma sporadiskt utan något uppenbart skäl. Andra (inbegripet de flesta vanliga psykiska hälsoproblemen) framkallas dock av en händelse eller en rad omständigheter. Vissa personlighetstyper är mer känsliga för påfrestningar än andra men ingen är immun mot att utveckla psykisk ohälsa. Att tillämpa tämligen enkla beteendemönster och förändra vissa attityder kan ha en skyddande effekt för alla, oavsett vilken underliggande personlighet eller psykisk hälsostatus man har; effekten är på intet sätt absolut men den kan bidra till att minimera riskerna och mildra problemets omfattning.

3.4.2. Arbetsgivare kan uppmuntra dessa verksamheter för att främja god psykisk hälsa genom utbildning och program.

1

Fördelningsrättvisa.

Urvalskriterier för de individer och delar av organisationen som är föremål för förändring. Detta inkluderar element som hänförs till “behov”, som lagstiftning och kollektivavtal, samt “effektivitet” som innefattar kompetens, produktivitet, etc.

Figur 2. Organisatorisk rättvisa

Det finns tre huvudaspekter som påverkar huruvida individer öppet accepterar att en förändring implementeras rättvist:

2

Rättvisa i processen.

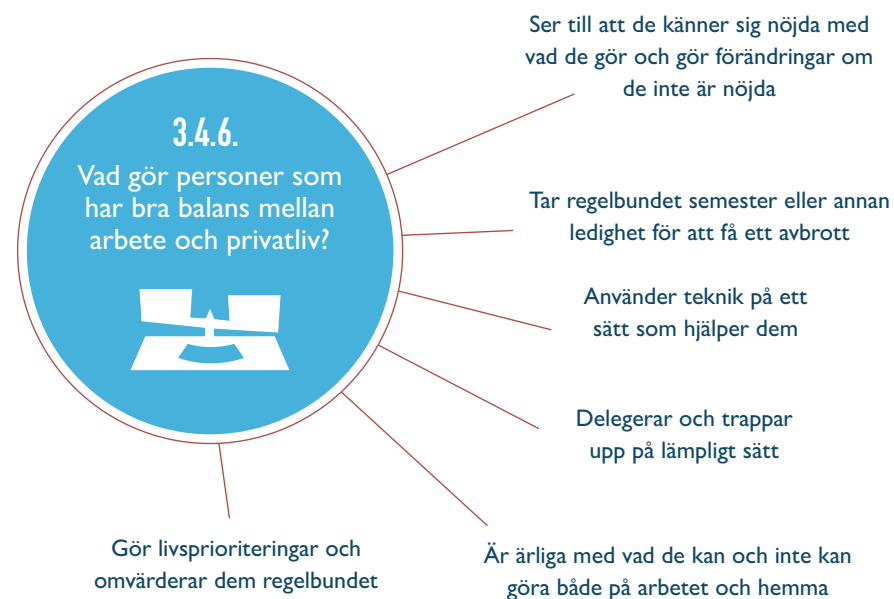
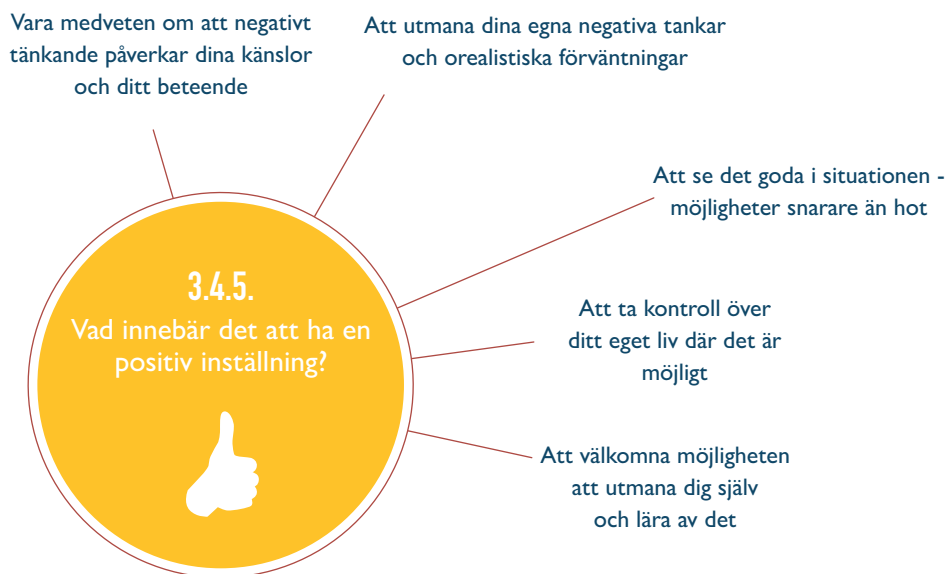
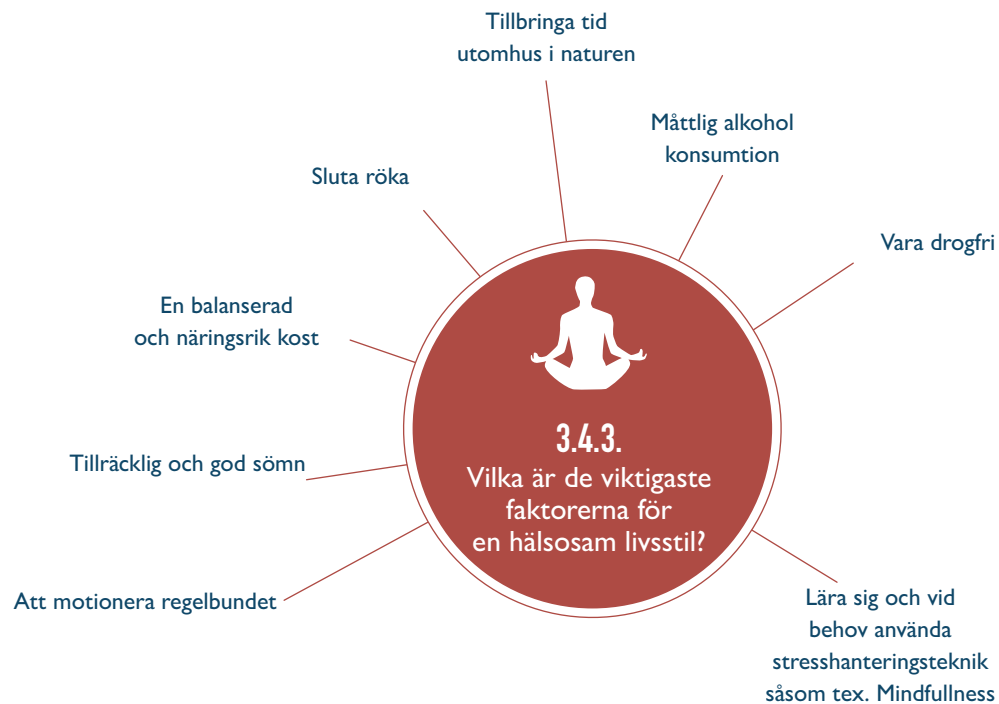
Detta kräver enhetliga processer som utförs opartiskt och med korrekt information som grund. Det måste finnas en tillförlitlig mekanism för att justera dåliga beslut och systemet måste grundas på etiska och moraliska normer som är lämpliga för det samhälle där organisationen verkar.

3

Samverkande rättvisa.

Den interna och externa kommunikationens beskaffenhet och timing är viktig för bibehållande av förtroende. Tydlig, öppen och personlig kommunikation i god tid med de inblandade är viktig för att undvika osäkerhet, rykten och brist på motivation.

Kieselbach T et al. 2009



Orange

Orange Vitality Academy

Orange Vitality Academy (Oranges friskhetsakademi) är ett program som är riktat direkt mot en rad hälso-, säkerhets- och välbefinnande frågor - investera i anställdas hälsa, lära dem hur man laddar batterierna och hämtar ny energi varje dag, främjar fysisk aktivitet samt principerna för en hälsosam kost. Alla våra initiativ är relaterade till de fem viktigaste faktorerna som påverkar nöjdhetsnivån med vardagslivet, inklusive arbetet:

- Syfte - att känna sig tillfreds av det som blir gjort, en känsla av inflytande och att ens arbete är betydelsefullt
- Socialt - en god atmosfär på arbetet, vänliga, ärliga och stödjande relationer med andra människor
- Ekonomiskt - säkerhet, ekonomisk stabilitet
- Gemenskap - att känna att man är en del av en större grupp, vara stolt över att arbeta inom Orange Poland (OPL)
- Fysiskt - god hälsa och fysisk aktivitet

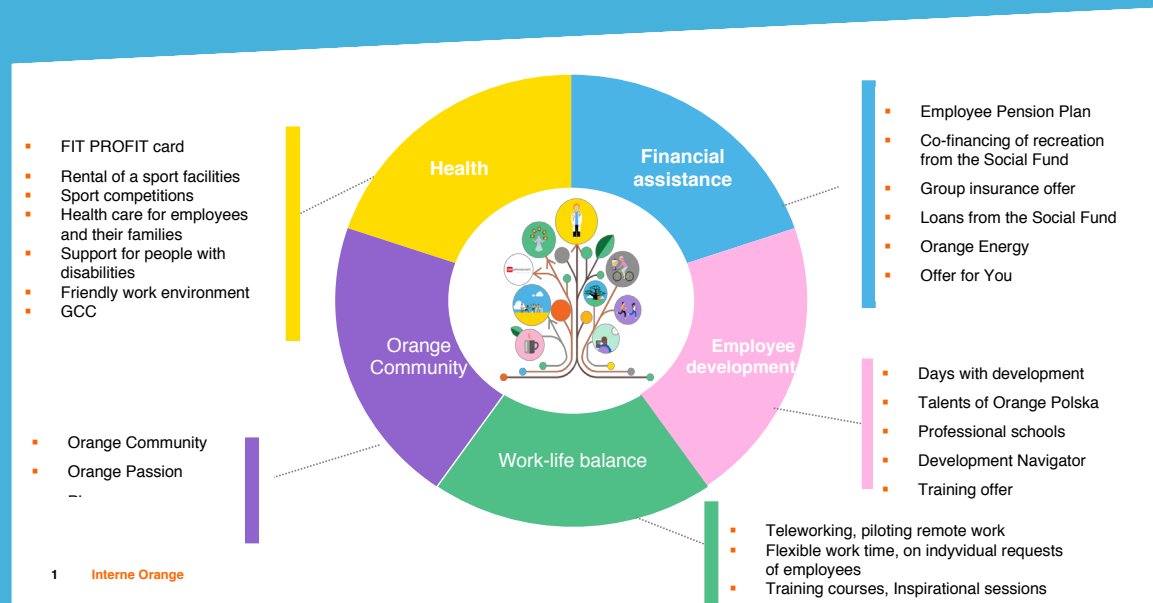
Orange Polen vill bygga en öppen och vänlig arbetsmiljö, och där ingår stöd till anställda med uttalad funktionsnedsättning och därför har vi ett särskilt program "Ja till hälsa". Som en arbetsgivare som tar socialt ansvar bygger vi en kultur av öppenhet. Bland de viktigaste delarna av initiativet finns: att öka medvetenheten bland Oranges anställda och chefer om de rättigheter och behoven av likabehandling som människor med funktionsnedsättning har samt för att förebygga socialt utanförskap.

Anställda som via intyg styrker sin funktionsnedsättning kan, förutom lagliga rättigheter, ta del av de förmåner som programmet erbjuder. I programmet ingår ytterligare medicinska tjänster, anpassningspaket - utbetalas en gång vartannat år, behovsanpassning av arbetsplatsen oavsett typ av funktionsnedsättning och medicinska rekommendationer (t.ex. större datorskärm, ergonomiska stolar) och särskilda parkeringsplatser för anställda med funktionsnedsättning.

Vi har startat en stor kampanj **Nutrition Education Days** (Näringslärardagarna) detta år som syftar till att utveckla hälsofrämjande beteende bland OPL:s anställda. Detta inkluderar möjlighet till rådgivning från dietister och fysioterapeuter, och att få massage på arbetsplatsen. Föreläsningar erbjuds, och de kan handla om sömn, fysisk aktivitet eller att hantera sina känslor.

Alla aktiviteter inom Orange Vitality Academy syftar till att måna om de anställdas hälsa och välbefinnande, samt deras fortsatta utveckling. För företagets framtid är det viktigt att ha engagerade och lojala medarbetare som aktivt bygger företagets värde. En hög nivå av engagemang är möjlig när anställda har god hälsa och gott välbefinnande.

Under 2014 undertecknade Orange Group, UNI Global Union och Global Trade Union Alliance UNI-Orange ett världsomfattande hälso- och säkerhetsavtal med målet att införliva hälsa och säkerhet i allt gruppen gör. Avtalet innehåller ett deltagarbaserat förhållningssätt och innovativ social dialog, en gemensam uppsättning principer, fortlöpande förbättrings- och icke-diskrimineringsavtal för utsatta arbetstagare. Implementeringen övervakas på gruppnivå och kvaliteten på den sociala dialogen utvärderas årligen och god praxis identifieras och delas.



Proximus

Med den ständigt ökande takten på marknadsutvecklingen och även betydande innovation så ökar ständigt kraven på att Proximus anställda utvecklas lika snabbt och fortsätta att vara flexibla och presterande. Proximus insåg snabbt att människor är nyckeln till både innovation och möjligheten att ligga steget före i detta race. Det är skälet till att Proximus fokuserar stort på välbefinnandet och engagemanget hos sina anställda. Proximus behövde inte börja från noll. Organisationen har arbetat i många år med engagemanget och återhämtningsförmågan hos sina anställda, både fysiskt och psykiskt, men vi kände att vi behövde höja nivån genom att etablera en integrerad metod för psykosocialt välbefinnande. Man startade ett program som omfattade hela organisationen men i hög grad var integrerat, programmet **FeelGreat@Proximus**.

Programmet FeelGreat@Proximus fokuserar på **anställdas återhämtningsförmåga på ett förebyggande sätt**. Å ena sidan fokuserar vi på tre komponenter för återhämtning: **fysisk** (lunchpromenader, "trappa upp" hälsan, ergonomi), **psykisk** (fokus och koncentration, lär känna dina talanger, positivt tänkande, test om fränkoppling och onlinestress) och **relationell** (verktygslåda för anställda med fokus på självbestämmande, uppskattning, tillit, anknytning) **återhämtning**. Å andra sidan tittar vi på organisationsnivå närmare på **arbetsmiljö** med **proaktiv psykosocial riskanalys** beträffande arbetsbelastning, motivation, teamarbete, ledarskap samt den kontext där de anställda arbetar. På så sätt kan de faktorer som framkallar stress minskas och de motiverande faktorerna kan förstärkas på individ-, grupp- och företagsnivå. Att arbeta med båda nivåerna - den anställda och arbetssituationen, ökar engagemanget minskar stress och utbrändhet.

Effekten av dessa aktiviteter mäts med vårt **välbefinnandeindex** som visar att vi redan har gjort framsteg när det gäller balans i livet, lär känna dina talanger, anknytning och återhämtning. Det finns utrymme för förbättring inom självbestämmande och erkännande.



Vivacom

VIVACOM har implementerat ett antal åtgärder för att förbättra arbetarnas psykiska hälsa. Då de flesta av dem nyligen har introducerats har de ännu inte utvärderats formellt på företagsnivå. Man planerar dock att mäta resultatet av förändringarna genom en utvärdering av engagemang och åtaganden.

Man har nyligen introducerat förändringar i arbetsorganisationen, exempelvis: "distansarbete", "kort fredag", "flexitid" (via daglig beräkning) och "jourtjänst". Dessa beskrivs i detalj i VIVACOM:s interna arbetsregler (Internal Labour Rules). Flexibel arbetstid inkluderades som ett resultat av fokusgruppmöten med anställda.

"Kort fredag" har implementerats i några företagsavdelningar. Detta innebär att arbetstiden har förkortats med fyra timmar en fredag, och dessa timmar arbetas in före eller efter denna fredag.

Förändringar som nyligen gjorts beträffande avdelningen "BTC Support and network implementation (BTC Support- och nätverksimplementering) beskrivs kort nedan. De är nästan identiska för alla företagsavdelningar men tar hänsyn till redovisningsavdelningens specifika särart.

Sedan juli 2018 har nya regler för distansarbete implementerats. Arbetstagare kan tillbringa 10 arbetsdagar per år antingen hemma eller på annan plats. Detta är frivilligt och arbetstagaren kan begära rätt att arbeta någon annanstans. I informationssystemet HeRMes (informationssystem för personalhantering) introduceras en självserviceprocess för att underlätta distansarbete.

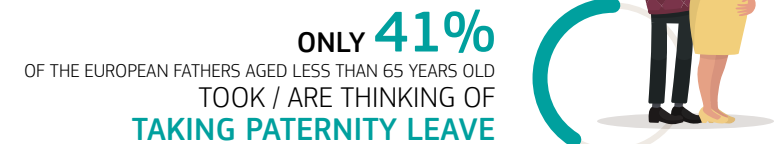
Jourtjänst innebär att arbetare inte behöver vara närvarande på företagets kontor, men måste vara i beredskap var de än är och kunna agera snabbt i nödläge. Denna arbetstid betraktas normalt sett inte som vanlig arbetstid och betalas ut som tillägg till den vanliga lönen. Den får inte överstiga 100 timmar per månad.

Under arbetsdagen har man rätt till en timmes lunch och om övertids krävs i slutet av arbetsdagen får arbetstagaren ytterligare en 15-minuters rast. Syftet med att garantera regelbundna raster är att se till att vila och återhämtningstid bidrar till att utveckla hållbart arbete, minska trötthet och bibehålla hälsan. Lätt fysisk aktivitet rekommenderas under rasterna.

Ledningen på VIVACOM mår särskilt om arbetstagarnas psykiska hälsa, och detta visar sig genom att man har träningsklubbar och att man erbjuder särskilda träningskort som ger möjlighet att prova på olika sporter till reducerade priser.



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



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



Figur 3. Européer och arbetslivsbalans Flash Eurobarometer 470 arbetslivsbalans; oktober 2018; <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurveydetail/instruments/flash/surveyky/2185>

4. Arbetsrisker för psykisk hälsa

4.1. Press från arbetet kan skada den psykiska hälsan antingen enskilt eller i kombination med andra orsaker till stress. Relationen är komplicerad eftersom arbete även kan ha en skyddande effekt på den psykiska hälsan och det finns stora individuella skillnader. Det finns dock numera relativt starka belägg för vilka arbetsdrag som är kopplade till försämrade psykisk hälsa. Det är tydligt att det ligger i allas intresse på arbetsplatsen att försöka kontrollera dessa risker och för arbetsgivare är detta en rättslig och moralisk skyldighet. Följande faktorer utgör de vanligaste problemen:



4.1.1. Hur kan **Krav** skada den psykiska hälsan?

Mängden arbete överskrider den anställdas kapacitet

Arbetstakten överskrider den anställdas kapacitet

Arbetsintensiteten överskrider den anställdas kapacitet

Arbetets art överskrider den anställdas kapacitet

Det finns för lite arbete för att hålla den anställda sysselsatt

Arbetet är för monotont för att den anställda ska känna sig tillfreds

Arbetsmiljön är olämplig för den anställda

Arbetstagaren har en otrygg anställning



4.1.2. Vilka aspekter av **Kontroll** kan vara skadliga?

Den anställda har otillräcklig kontroll över mängden arbete som kommer in

Den anställda har otillräckliga möjligheter att besluta om hur arbetet ska utföras

Den anställda har begränsade möjligheter att välja tidpunkt för pauser

Den anställda har otillräckliga möjligheter att välja arbetstider eller arbetsskift

Den anställda har otillräcklig kontroll över sin arbetsmiljö



4.1.3. Vilka av **bristande Stöd** kan skapa ohälsa?

Bristfälligt hjälp och stöd från linjechefer

Bristande hjälp och stöd från kollegor

Bristande hjälp och stöd från arbetsorganisationen i allmänhet

Det finns ingen att prata med om problem kopplade till arbetet

Det finns ingen som lyssnar på problem kopplade till arbetet

Det finns ingen att vända sig till när arbetet är emotionellt krävande

Det ges inte tillräckligt feedback eller uppmuntran på arbetsplatsen



4.1.4. Vilka aspekter av Relationer kan påverka?

Dålig ledarskap

Konflikter med eller mellan kollegor

Brist på respekt från kollegor eller chefer

Mobbning och trakasserier

Brist på uppskattning för det arbete man utför

Inget erkännande av kompetens och färdigheter

Brist på motivation på grund av dåligt ledarskap



4.1.5. How can Role impact on mental health?

Den anställdasskyldigheter och ansvarsområden är otydliga

Gruppens mål och syften är otydliga

Det finns ingen tydlig koppling mellan den anställdasskyldigheter och organisationens mål

Den anställda har flera och möjligen motstridiga rapporteringsvägar

Den anställda är organisatoriskt eller geografiskt isolerad

Den anställdas utbildning och erfarenhet är otillräcklig för befattningen



4.1.6. Hur kan Förändring vara skadlig?

Inkonsekventa eller dåligt hanterade förändringsprocesser

Brist på samråd i planering av förändringar

Dålig kommunikation om effekter av förändringar

Ingen möjlighet att diskutera eller ifrågasätta förändringar

Ej lyckats engagera facken samt linje- och mellanchefer som förändringsagenter

Organisatoriska förändringsinitiativ, som inte implementerats på ett bra sätt- planering, kommunikation och deltagande är avgörande

Ökad övervakning kan ha negativ påverkan på den anställda. Kommunkation och överenskommelser är väsentliga för att minimera risken för stress och oro.



4.1.7. Hur kan frågor om Rättvisa påverka det psykiska välbefinnandet negativt?

Uppfattad orättvisa vid urval (befordran, avskedande m.m.)

Uppfattad orättvisa vid vardagliga rutiner (prestationer, disciplin m.m.)

Uppfattad orättvisa vid kommunikationer (felaktigheter, dubletter m.m.)

Uppfattad obalans mellan insats och belöning

Uppfattad obalans mellan arbete och krav hemifrån

Uppfattat dåligt anställningsskydd

Uppfattad lägre status i organisationen än vad man upplever att man förtjänar

5. Att lindra skador och hjälpa till med rehabilitering

5.1. Företag inom IKT-sektorn har infört en rad olika riktlinjer, produkter och tjänster för att förhindra att deras anställda drabbas av ohälsa och för att hjälpa dem som får problem med den psykiska hälsan. Den taktik som använts av de flesta är likväl den väletablerade principen med primärt förebyggande, sekundärt ingripande och tertiär rehabilitering. Likaså strukturerar de flesta sina program runt utbildning, bedömning och praktiskt stöd. De tillförlitliga bevisen för metodens effektivitet är begränsade men den utgör konsensus bland experter i hela världen för närvarande.

Faktorer att beakta vid uppförande av ett program inkluderar:

5.2. Primärt Förebyggande



5.2.1. Utbildning och Träning

Utbildning av ledningen om aspekter av "bra arbete"

Allmän medvetenhet inom hela organisationen om problem med psykisk hälsa

Utbildning av samligt anställda om förebyggande beteende

Företagsöverripande åtgärder för bekämpning av fördomar och diskriminering

Utbildning av ledningen i psykosocial riskbedömning

Främjande av ledningens kompetens att förbättra psykiskt välmående

Fokusera på hur viktigt introduktion och utbildning är för innovationer: nya produkter, ny teknik



5.2.2. Bedömning

Identifiering av roller förknippade med höga risker (t.ex. kundbemötande)

Identifiering av känsliga individer för att kunna ge dem lämplig placering och lämpligt stöd

Validering av ledningens kompetens och tekniker för riskbedömning

Bedömning av den allmänna kunskapen och attityder om psykisk hälsa



5.2.3. Praktiskt Stöd

Rekrytering och befordran som undviker fördomar och diskriminering

Fri tillgång till utbildningsmaterial (papperskopior, länkar på intranät och webbplatser)

Aktivt främjande av en hälsosam livsstil (träning, rökfritt, hälsosam kost, promenader, cykling, etc.)

Flexibilitet som balanserar arbete och krav hemifrån

Processer för anpassning samt roller för känsliga personer

Utveckling av program för välbefinnande som alla anställda kan få tillgång till

Tabell 1. Ramverk för att leda för ett hållbart engagemang

Kompetens	Kort beskrivning
Öppen, rättvis och konsekvent	Att leda med integritet och stabilitet, att hantera känslor/ personliga problem och att ha en positiv inställning till interpersonella interaktioner
Hantera konflikter och problem	Hantera konflikter med anställda (inklusive mobbing och utnyttjande) och använda lämpliga organisatoriska resurser
Kunskap, tydlighet och vägledning	Tydlig kommunikation, råd och vägledning, visa förståelse för roller och ansvarsfullt beslutsfattande
Bygga och bibehålla relationer	Personlig interaktion med anställda med empati och hänsyn
Stödja utveckling	Stötta och sörja för den anställdes karriärutveckling

5.3. Sekundärt Ingripande



5.3.1. Utbildning och Träning

Företagsledningen är medveten om kopplingen mellan engagemang och prestation

Utbildning av personalchefer om tecken på oro och tillgängligt stöd

Allmän information till de anställda om vart man kan vända sig vid problem

Ledningen uppmärksammar medarbetare med har särskilda behov

Ledningen som förebild



5.3.2. Bedömning

Registrering (närvaro, prestationer m.m.) för att bevakaföretagsklimatet

Enkäter för att mäta engagemang och stress för att identifiera förbättringsbehov inom organisationen

Hälsobedömning för att identifiera och stötta individer med ohälsa



5.3.3. Praktiskt Stöd

Arbetsrelaterade hälsoråd kopplade till arbetet

Flexibilitet för linjechefer att genomföra temporära anpassningar lokalt

Tillgång till funktioner som man kan vända sig till i förtroende för att få råd vid personliga problem

Mekanism för att i förtroende kunna rapportera om mobbning och trakasserier

5.4. Sekundärt Ingripande



5.4.1. Utbildning och Träning

Information för personalchefer och kollegor om effekterna av psykisk ohälsa

Information för chefer om anpassningar vid rehabilitering som kan vara till hjälp

Vägledning från extern expertis vid behov



5.4.2. Bedömning

Linjechefer lyssnar på de anställda och tar i tu med eventuella problem som aktualiseras

Företagshälsovården gör bedömningar för att uppskatta förmåga och återhämtning

Kontroll vid arbetsanpassning för att säkra en trygg återgång till arbetet utan att utsätta andra arbetare för ökad arbetsbelastning.



5.4.3. Praktiskt Stöd

Upprätthållande av sociala kontakter med chefer och kollegor under frånvaron

Tillhandahållande av frivillig och konfidentiell rådgivning eller psykologtjänster

Stöd från företagshälsovården under frånvaro och efter återgång

Skriftlig plan med uppgifter om stegvis återgång, anpassningar och tidsplaner

Handledning och uppmuntran för att bidra till att återställa förtroendet

Telefónica

Telefónica Occupational Safety and Welfare Policy (Telefónicas strategi för säkerhet och välbefinnande i arbetet) innehåller ett strategiskt mål att främja den psykosociala miljön och välbefinnandet på arbetsplatsen. Det belyser vikten av att ha en kultur som främjar psykosocial hälsa och välbefinnande för att minska känslomässig eller psykisk stress.

Telefónica har implementerat systemet "Healthy Business Excellence System" (system för hälsosam spetskunskap inom företaget), vilket har godkänts av det nationella institutet för säkerhet och hälsa på arbetet. Systemet är uppbyggt runt fyra områden:

- Psykiskt
- Psykosocialt
- Hälsoresurser
- Samhällets engagemang

Inom det psykosociala området såg man riskbedömning med fokus på stress som en nyckel till att kunna identifiera de största riskfaktorerna som anställda möter, och som Telefónica bör fokusera på för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön. Den metod som det nationella institutet för säkerhet och hälsa på arbetet tagit fram använder för riskbedömningen. Man gjorde utvärderingen tillgänglig att fylla i på frivillig basis för handelsteamet, som säljer produkter och tjänster. De ifyllda utvärderingarna analyserades i samarbete med externa psykologer, som kunde ge professionellt stöd i att utvärdera resultaten av riskbedömningen, och utveckla praktiska lösningar för att hantera arbetsrelaterad stress.

Företaget utvecklade sedan tillsammans med externa psykologer en förebyggande plan som lades fram för Kommittén för hälsa och säkerhet för godkännande. Telefónica började med handelsteamet eftersom de hade rapporterat in

mest stress jämfört med andra områden, och de planerar att utöka riskbedömningen så att den omfattar även andra delar av verksamheten.

De nationella och provinsiella hälso- och säkerhetskommittéerna och arbetstagarrepresentationerna fortsätter att arbeta så att den förebyggande planen är genomförbar och de praktiska lösningar som identifierats kan tillämpas. Detta gör man för att reducera de hälsorisker som identifieras i utvärderingarna. Telefónica har t.ex. etablerat olika sätt att stötta en stressad anställd, eller en chef som oroar sig för en anställd, att lyfta ett problem eller be om hjälp. Detta innebär tillgång till medicinsk expertis. Ett utbildningsprogram för att stötta anställda har också tagits fram, och det omfattar delar som:

- Tidshantering
- Stresshantering
- Ledarskapsstil
- Beslutsfattande.

"Healthy Business Excellence System" (system för hälsosam spetskunskap inom företaget) granskas internt varje år och resultatet presenteras för Kommittén för hälsa och säkerhet.

Som stöd för sitt engagemang att främja en hälsosam arbetsmiljö, så anlitar Telefónica vartannat år ett externt företag som granskar deras framsteg när det gäller att implementera Healthy Business Excellence System och säkerställa att de följer modellen. Den psykosociala arbetsmiljön är en av de resultatindikatorer som Telefónica offentligt har åtagit sig att arbeta med.

Altice Portugal

Företagsomfattande och systematisk bedömning av psykosociala risker

Altice Portugal identifierar alla risker, dvs. även psykosociala riskfaktorer och utvärderar regelbundet dessa. För att implementera en mer systematisk och effektiv psykosocial riskbedömningsprocess så planerar Altice Portugal att tillämpa en företagsomfattande process, genom att implementera Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSQ II/Köpenhamns psykosociala enkät - som en del av granskningen av hälsa i yrkeslivet.

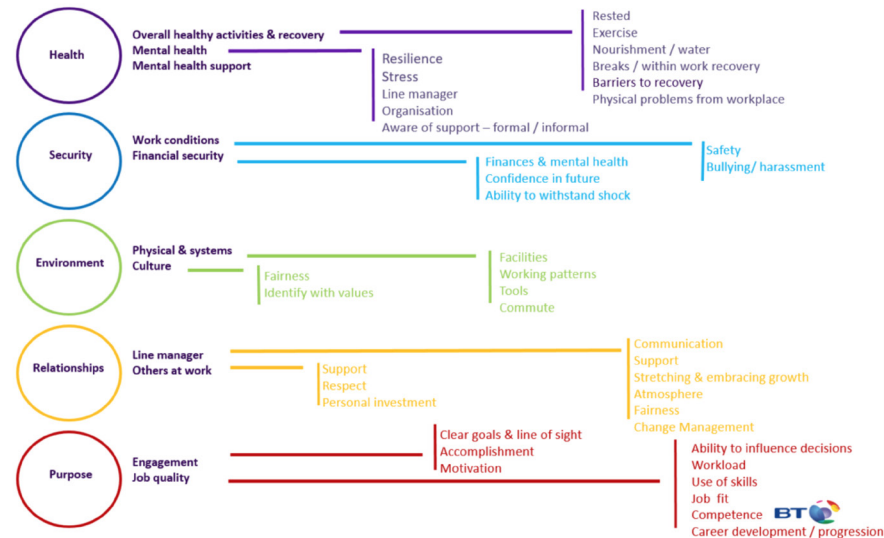
Denna fråga syftar till att utvärdera olika dimensioner som är relaterade till arbetsmiljö och den anställda, som t.ex.: kvantitativa krav, arbetsrytm, kognitiva krav, känslomässiga krav, påverkan på arbetsutveckling, möjligheter, förutsägbarhet, transparens i arbetsrollen, belöningar/erkännande, arbetskonflikter, socialt stöd till kollegor, socialt stöd för överordnade, social gemenskap på arbetet, kvalitet på ledarskapet, horisontell tillit, vertikal tillit, rättvisa och respekt, egen effektivitet, meningsfullhet i arbetet, engagemang i arbetet, jobbtillfredsställelse, jobbosäkerhet, allmän hälsa, konflikt mellan liv och arbete, sömnkvalitet, utbrändhet, stress, depressionssymptom och arbetsplatsen.

Den anställda fyller i enkäten innan tiden för hälsoundersökningen, så att resultaten av den psykologiska utvärderingen av denna analys utgör en del av hälsoundersökningen.

Förutom den konfidentiella och individualiserade hanteringen av enkäterna, som kan utgöra referens för särskild uppföljning eller andra individuella åtgärder, planeras dessutom en global utvärdering av den information som samlats in. Detta görs för att identifiera mönster för förekomst av olika företeelser och kunna definiera mer övergripande kontrollåtgärder som kommer att planeras och implementeras.

Altice Portugal uppmuntrar dessutom till ett antal utbildningstillfällen som syftar till att stärka arbetstagares förmåga att på bättre sätt kunna hantera stress, känslor och arbetstid, samt öka återhämtningsförmågan och optimera produktiviteten. Den ger också alla arbetstagare ett program för att främja fysiskt och psykiskt välbefinnande, vilket inkluderar screening av hjärt- och kärlproblem, stress, minne, sömn och samt informationsträffar.

BT Approach to Wellbeing



BT

BT inser att välbefinnande på arbetet påverkas av faktorer både inom och på arbetet. BT har integrerat och främjat en holistisk välbefinnandestrategi baserad på fem pelare (hälsa, syfte, säkerhet, relationer och miljö).

Den positiva effekten av strategin har lett till ökat engagemang, ökad närvaro och förbättrad livsnöjdhet (vårt BT-välbefinnandeindex baseras på en specifik fråga för välbefinnande som används av Storbritanniens statistikbyrå: ”Hur nöjd är du med ditt liv idag?”).

Vi förstod att effektiv kommunikation av strategin var en viktig del av framgången, och idag kan man hitta den information och de tjänster som behövs i BT:s verktygslåda för välbefinnande (effektivt på en och samma plats).

Bland exemplen på strategin i action:

- **Relationspelare:** Ett stödprogram för anställda finns tillgängligt lokalt så att vår personal och våra chefer alltid har möjlighet att kontakta någon att prata med när som helst och var som helst i världen. Vi har etablerat och utökar ett nätverk för direkt stöd (peer-to-peer) över alla affärsenheter.
- **Säkerhetspelare:** En rad finansiella stödtjänster som hjälper kollegor att hantera skulder och finansiella problem.
- **Hälsospelare:** En mindfulnessintroduktion som sträcker sig från det digitala till personligt möte som möjliggör en flerkanalig strategi som är vägledande i den moderna världen.

Gränserna mellan arbete och fritid suddas ut alltmer i den digitala världen, och vi tror att vår strategi är den bästa för att ge våra anställda styrka och stöd.

DT

Deutsche Telekom erbjuder en bredd av flexibla arbetsmodeller för att främja hälsa.

Förutom att erbjuda flextid, förtroendebaserad arbetstid, hemmakontor och mobilt arbete - som redan är en del av vardagen på Deutsche Telekom - så uppmuntrar Deutsche Telekom också att man skapar deltidjobb, t.ex. genom en jobbdelningsmodell (tandem) och återgångsgaranti för deltidjobb, vilket garanterar den anställda att återgå till dess ursprungliga veckoarbetstid. Detta gör det enkelt att minska veckoarbetstiden när en anställd så önskar eller behöver.

Ett arbetstidskonto ger dessutom anställda möjlighet att balansera arbete och privatliv vid behov. De anställda, som omfattas av kollektivavtal, kan i viss omfattning spara en del av sin lön och/eller arbetstid på ett tidskonto och sedan utan svårigheter ta ut sparad tid från kontot igenom och finansiera tillfällig frånvaro eller betald arbetstidsförkortning (t.ex. för ett sabbatsår, vård av föräldrar eller barn). Det är den anställda som beslutar om när denna vill göra uttag på kontot.

Under 2016 reviderades kollektivavtalet för distansarbete för att implementera mobilt arbete i Tyskland, som en ny innovativ arbetsform. För anställda innebär det transparens och trygghet, men framför allt innebär det mer flexibilitet och val av arbetsutformning när man arbetar utanför arbetsplatsen. Kontoret

är fortfarande den huvudsakliga arbetsplatsen men tidskonflikter och stress som orsakas av onödiga resor till kontoret kan alltså undvikas genom möjligheten till mobilt arbete. Kollektivavtalet är ett ramverk som inkluderar rättigheter, minimivillkor och omfattning. Det behöver kompletteras med mer specifika företagsavtal med ytterligare specifikationer.

Förutom de möjligheter den skapar så utgör den ständiga tillgängligheten också en hälsorisk, eftersom den begränsar den nödvändiga vilan och återhämtningen. Deutsche Telekom har med sin Mobile Device Policy (policy om mobila enheter) positionerat sig själva så att tillgänglighet utanför arbetstiden inte uttryckligen förväntas, förutom i akuta krissituationer som kräver omedelbara åtgärder.

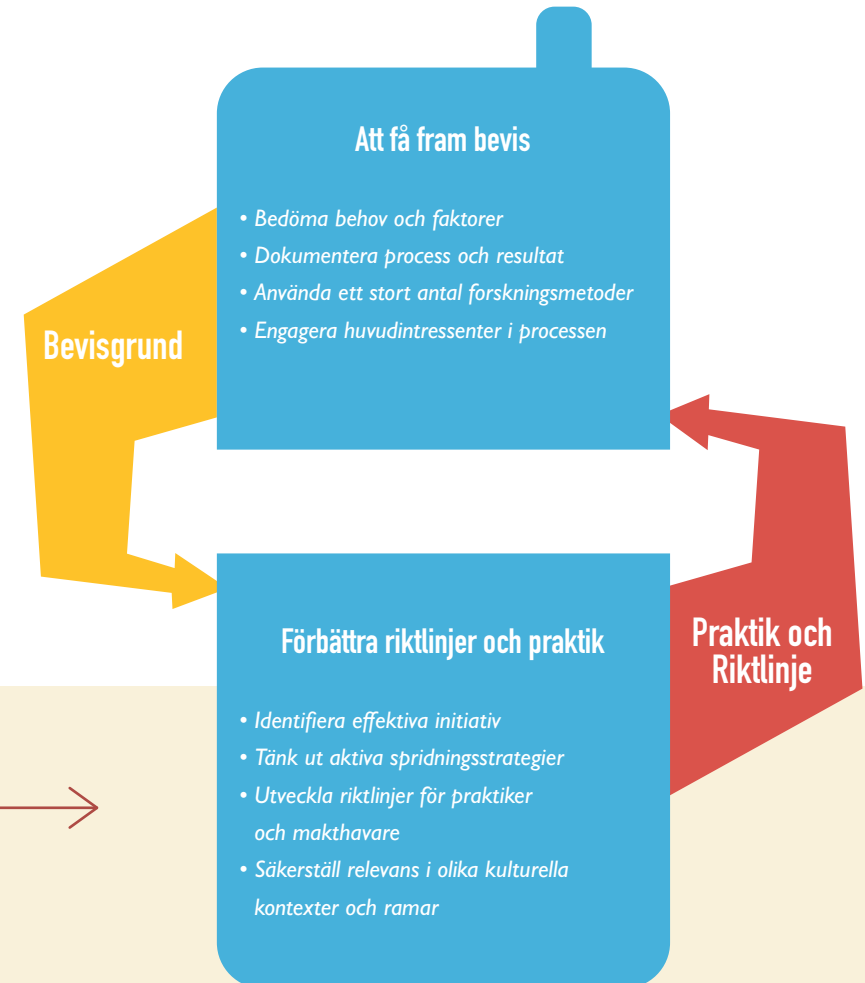
6. Att genomföra god praxis

6.1. Granskningen av praxis, som innehöll åtta telekommunikationsföretag av olika storlekar från olika delar av Europa, visade att detaljerna i varje program är unika även när man arbetar enligt samma principer.

6.2. Att skapa "bra arbete" i vilken situation som helst reflekterar företagets kultur, förväntningar och ekonomiska situation samt arbetsstyrkan och samhället som det är verksamt i. Multinationella organisationer har ofta märkt att när de genomför program, särskilt sådana som har att göra med känsliga frågor som t.ex. psykisk hälsa, i olika geografiska regioner måste väsentliga anpassningar göras för att reflektera lokala aspekter.

6.3. Även inom en relativt homogen region som Europa finns kraftiga variationer i synen på psykisk ohälsa, hälsovårdssystemen och vilken grad arbetsgivarens inblandning är acceptabel. Följaktligen är det viktigt för programmets framgång hur de genomförs.

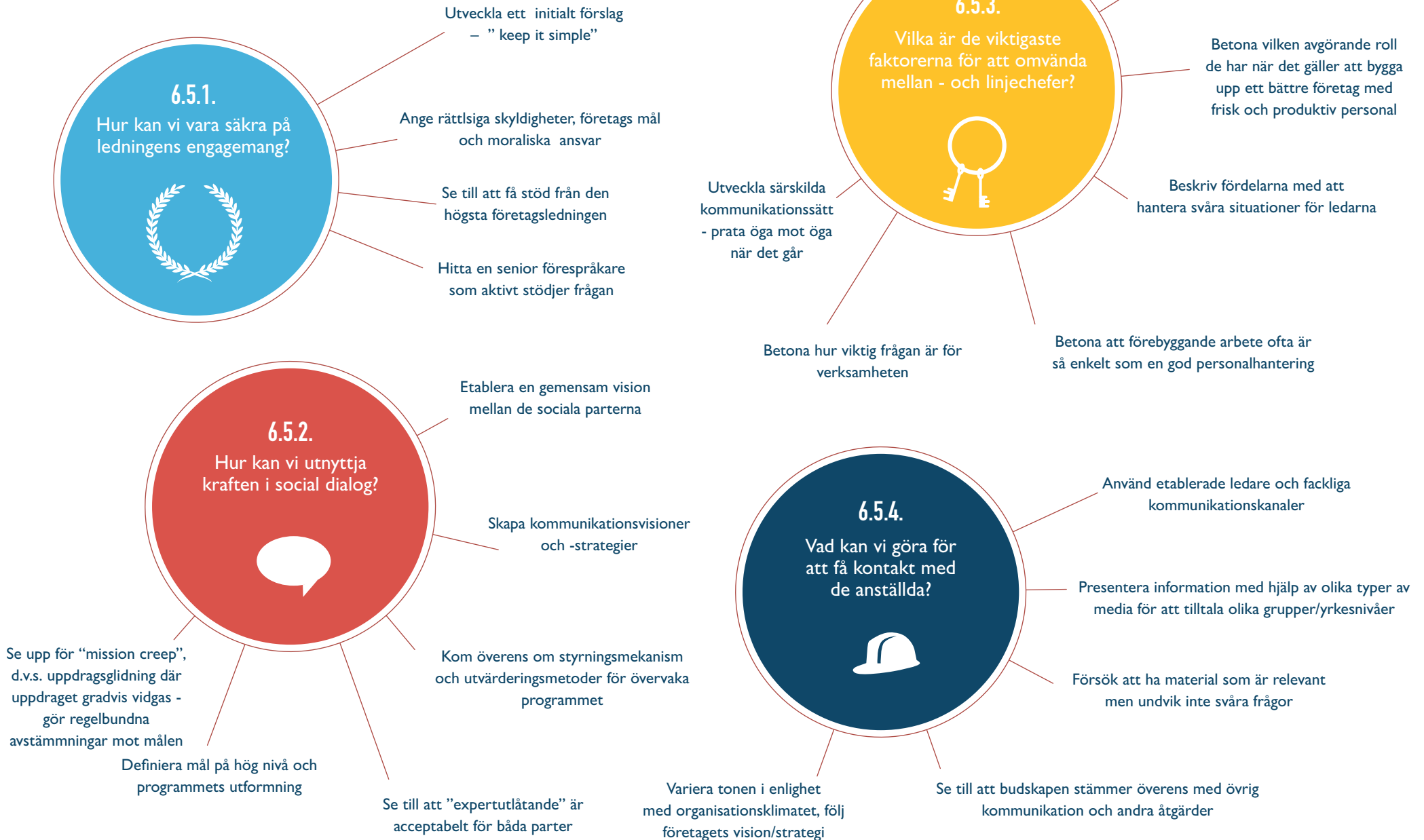
6.4. Vägledningen som följer reflekterar därför typen av förfarande som företag och deras arbetsstyrkor oftast har ansett vara effektiva.



Figur 4. Överbrygga klyftan mellan belegg och praktik.

Återgiven från "Promoting mental health: concepts, emerging evidence & practice"
("Främja psykisk hälsa: koncept, uppkomna bevis och praxis") – WHO (2005)

6.5. Engagemang från intressenter



6.6. Att utforma programmet



6.6.1. Hur kan vi använda modellen för att driva på utvecklingen?

Skapa en matris - rader och kolumner (Tabell 2 Exempel på interventioner som använts av europeiska telefonföretag)

Rader - primärt prevention, sekundärt intervention och tertiärt rehabilitering

Kolumner – utbildning, bedömning och praktiskt stöd

Sträva mot att så småningom fylla varje cell med minst en intervention



6.6.2. Vilka är nyckelåtgärderna för programmets resurstilldelning?

Utse en projektledare med lämplig kompetens

Engagera relevanta intressenter genom åtaganden inom social dialog/företagets samhällsansvar (CSR)

Identifiera och skaffa den kompetens som krävs – internt eller externt

Förbered en projektplan – var realistisk

Börja smått och utöka – pilotprojekt, enkla ingripanden m.m.

Be om vägledning från nationella och europeiska sociala parter (UNI Europa/ETNO) vid behov



6.6.3. Hur börjar vi utforma material?

Skriv en enkel policy eller ett ramverk

Granska befintligt material och befintliga tjänster och anpassa om det behövs

Identifiera luckor i mallen

Leta externt efter sätt att fylla i luckorna - skräddarsy efter behov

Skapa endast egna tjänster från grunden som en sista utväg



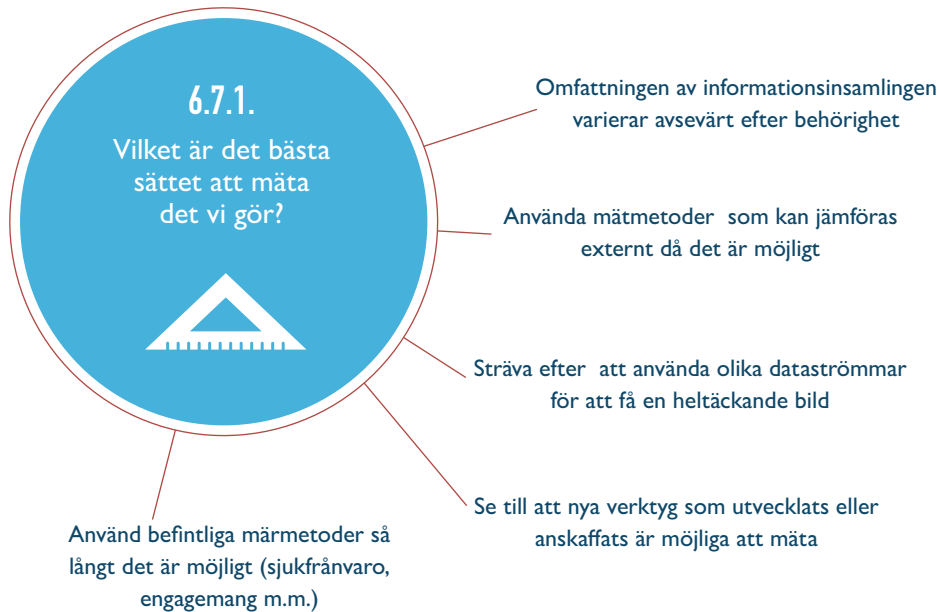
6.6.4. Vad finns det för råd för lansering av interventionen?

Försök inte att göra för mycket samtidigt

Kom ihåg att kommunikation är nyckeln

Använd befintliga kommunikationsvägar så långt det är möjligt

6.7. Att definiera mått och mäta påverkan



	Primärt förebyggande	Sekundärt ingripande	Tertiär rehabilitering
Utbildning och Praktik	Allmän personalutbildning för medvetenhet om psykisk hälsa, sund livsstil och fördomar	Utbildning av personalchefer så att de kan upptäcka tecken på oro och hänvisa till tillgängligt stöd	Vägledning om anpassningar för effektiv återkomst till arbetet för chefer och anställda
Bedömning	Riskbedömning av arbete och förändring för att kontrollera psykosociala risker	Stressgranskning för identifiering av personer och/eller avdelningar som är i riskzonen	Tillgång till företagshälsovård för bedömning av sjuka anställda och råd till ledningen
Praktiskt Stöd	Införande av flexibelt arbete (tid och/eller plats) för att bidra till en bättre balans mellan arbete och fritid	Tillgång till konfidentiella stödprogram för anställda	Tillgång till psykologiska stödtjänster (KBT) för psykiskt sjuk personal

Tabell 2. Exempel på interventioner som använts av europeiska telefonföretag

6.8. Granska, förbättra och förnya



6.8.1. Hur kan vi säkerställa att programmet förblir effektivt?

Se till att mätresultaten används för att förfinas interventionerna

Jämför olika delar av organisationen för att förbättra genomförandet

Jämför externt för att övervaka programmets effektivitet

Granska periodvis för att säkerställa att riktlinjer tillämpas



6.8.2. Vad bör vi göra inför framtiden?

Bevaka lagstiftning, riktlinjer och publicerade granskningar för nya uppslag

Leta inom andra sektorer efter idéer som kanske kan överföras

Var uppmärksam på företagsutveckling och tekniska innovationer för att identifiera potentiella problem



6.8.3. Projektens betydelse beror i grunden på de positiva resultat som uppnås med dem, så hur påverkar man positiva resultat?

Spridning av detta projekt inom företagen i IKT-sektorn, vilket kräver att alla engagerar sig i denna uppgift

Spridning av projektresultaten till alla anställda i företagen

Regelbunden utvärdering av resultaten för varje företag, vilket kommer att vara viktigt att de sociala parterna genomför tillsammans

Global delning av de resultat som uppnås, vilket bör göras regelbundet i den europeiska sektoriella kommittén för social dialog inom telefonföretag

7. Slutsats

7.1. Man får allt bättre förståelse för vilka arbetsfaktorer som bidrar till att främja psykiskt välmående eller som kan utgöra en risk för den psykiska hälsan. IKT-sektorn har rätt förutsättningar för att tillämpa denna kunskap tack vare sin storlek, struktur, tillgång till ny teknik och tradition av samarbete genom social dialog.

7.2. Varje organisation kommer att behöva utveckla sina egna lösningar/strategier som reflekterar arbetsmiljön, kulturen och den sociala ramen inom vilken den är verksam. Detta dokument anger allmänna principer som tillämpas på alla som arbetar inom sektorn och ger praktisk vägledning, baserat på vad en rad företag redan gör, som kan användas selektivt för att uppfylla lokala behov. Förhoppningen är att chefer, anställda och deras representanter inom IKT-sektorn kommer att ha nytta av detta dokument och att det även kan ha en bredare tillämpning inom andra sektorer.

Sociala parter

ETNO

Det europeiska förbundet för teleoperatörer (the European Telecommunications Network Operators' Association, ETNO) har varit språkrör för Europas teleoperatörer sedan 1992. Dess 40 medlemmar och observatörer från och utanför Europa utgör ryggraden i Europas digitala utveckling. De är de största drivkrafterna för bredband och arbetar för dess fortsatta tillväxt i Europa. ETNO-medlemmar är pan-europeiska operatörer som också har positioner som nya aktörer utanför sina nationella marknader. ETNO samlar de största investeringarna för innovativa och högkvalitativa plattformar och tjänster inom e-kommunikation och står för 70 % av investeringarna i sektorn. ETNO bidrar till att forma bästa möjliga reglerings- och handelsmiljö för att medlemmarna ska kunna fortsätta att lansera innovativa, högkvalitativa tjänster och plattformar till nytta för europeiska kunder och företag.



UNI Europa

UNI Europa är den europeiska fackförbunds federationen för 7 miljoner serviceanställda i sektorer som utgör ryggraden i det ekonomiska och sociala livet i Europa. Med huvudkontoret i hjärtat av Bryssel representerar UNI Europa 272 nationella fackförbund i 50 länder, däribland: Handel, Bank och Försäkring, Spel, Grafiska och förpackning, Hår och skönhet, IKT-tjänster, Media, Post och logistik, Privat vård och socialförsäkring, Fastighets service och privat säkerhet, Professionell sport och fritid, Chefer och anställda på bemanningsföretag. UNI Europa representerar den största regionen i UNI Global Union.



Medarbetare i detta dokument

Styrgrupp

ETNO

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

Forskare

Joanne Crawford	Storbritannien
Alice Davis	Storbritannien
Catherine Kilfedder	Storbritannien

Projektledning

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	Rumänien
Andy Kerr	Storbritannien

Detta projekt har fått ekonomiskt bidrag från Europakommissionen, GD Sysselsättning, socialpolitik och inkludering (Grant VS/2017/0366). ETNO-UNI Europa är ensamt ansvarigt för publikationen och EU tar inget ansvar för användningen av informationen häri.

