

Adresser

Denne branchevejledning giver en introduktion til emnerne trivsel og psykisk arbejdsmiljø og kan bruges som et værktøj og inspiration til arbejdsgivere, arbejdsleder og medarbejdere om, hvordan samarbejdet, trivslen og det psykiske arbejdsmiljø bliver bedst muligt i butikken.

Branchevejledningen henvender sig til alle i butikken, da det er en fælles opgave at sikre og forbedre trivslen og det psykiske arbejdsmiljø.

BAR Handel

Fællessekretariatet
Dansk Handel & Service
Vester Farimagsgade 19
1506 København V
Tlf.: 3374 6000 - Fax: 3374 6080
e-mail: info@barhandel.dk

Faglige spørgsmål kan rettes til partssekretariatene:

Arbejdstagersekretariatet
HK/HANDEL
Weidekampsgade 8
Postboks 470
0900 København C
Tlf.: 3330 4748 - Fax: 3330 4849
e-mail: arbejdstager@barhandel.dk

Sekretariatet for ledere

Ledernes Hovedorganisation
Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 3283 3283 - Fax: 3284 3284
e-mail: lederne@barhandel.dk

Branchevejledningen kan købes hos:

Arbejdsmiljørådets Service Center
Tlf.: 3614 3131
ASC varenummer: 21 20 17
www.arbejdsmiljobutikken.dk

www.barhandel.dk

Arbejdsgiversekretariatet
Dansk Handel & Service
Vester Farimagsgade 19
1506 København V
Tlf.: 3374 6000 - Fax: 3374 6080
e-mail: arbejdsgiver@barhandel.dk



God trivsel

- en fælles opgave for alle i butikken



Forord

På baggrund af den danske arbejdsmiljølov-givning er der oprettet 11 branchearbejdsmiljøråd (BAR) - herunder BAR Handel.

BAR Handel har til formål at medvirke ved løsning af sikkerheds- og sundhedsspørgsmål og derved understøtte arbejdsmiljøindsatsen i virksomhederne inden for detailhandelen.

BAR Handel giver konkret vejledning om aktuelle arbejdsmiljøproblemstillinger inden for branchen, i form af f.eks. branchevejledninger, kampagnemateriale og afholdelse af temadage.

BAR Handel er sammensat af repræsentanter for arbejdsgiver-, leder- og arbejdstagerorganisationer inden for detailhandelsområdet.

Holdningerne, der udtrykkes i BAR Handels forskellige former for vejledning, viser disse parter fælles opfattelse af, hvad der er god arbejdsmiljøstandard inden for branchen.

Arbejdstilsynet har haft branchevejledningen til gennemsyn og finder, at indholdet i den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet vejledningen, som den foreligger, og har ikke taget stilling til, om den dækker samtlige relevante emner inden for det pågældende område.

Indholdsfortegnelse

Indledning	1
Hvad er med til at fremme trivlsen og et godt psykisk arbejdsmiljø i dagligdagen?	4
Samspillet mellem medarbejder og ledelse og mellem kolleger	4
Arbejdets organisering og indhold	6
At tackle udefra kommende hændelser	7
Hvilke overordnede tiltag kan iværksættes for at fremme trivlsen?	8
Personalepolitik og -håndbog	8
Medarbejderudviklingssamtaler	8
Omsorgssamtaler	9
Faste informationsmøder/intern mail/opslagstavler	9
Retningslinjer for røveri, vold og trusler om vold	9
Samarbejde om fælles mål	10
Hold øje med trivlsen i butikken	10
Hold øje med signalerne	12
Ændret adfærd hos den enkelte medarbejder	12
Fravær	12
Stigende personaleomsætning	13
Mindre effektivitet og arbejdsindsats	13
Klager over manglende information	13
Lav fællesskabsfølelse	13
Stress	14
Konflikter	14
Mobning og chikane	15
Vold og røveri	15
Anden relevant litteratur	16

En god arbejdsdag giver mere overskud

Når arbejdsdagen er slut, og der er solgt godt med varer og snakken med kollegerne har været god, er det en rar fornemmelse og tilfredsstillende at komme fra arbejde.

En god arbejdsdag vil for de fleste dreje sig om trivsel på arbejdspladsen og arbejdsglæde. En god arbejdsdag vil ofte være resultatet af et samspil mellem en række forskellige forhold.

Erfaringer viser, at hvis medarbejderne trives på arbejdet, går det også meget bedre for

arbejdspladsen som helhed. En god arbejdsdag spiller nemlig ind på medarbejdernes motivation og præstation, hvilket har indflydelse på effektiviteten, produktiviteten, serviceniveauet og butikkens konkurrenceevne.

BAR Handels branchevejledning

Denne branchevejledning hjælper til at give en forståelse af begreberne trivsel og psykisk arbejdsmiljø. Vejledningen kan bruges som et værktøj og inspiration til arbejdsgivere, arbejdsleder og medarbejdere om, hvordan samarbejdet og trivlsen bliver velfungerende i butikken.

Branchevejledningen henvender sig til alle i butikken. Det er dog altid arbejdsgiveren/ledelsen, som kan tage beslutning om, hvordan der skal arbejdes med at fremme trivlsen i butikken. Det er også ledelsen, der har det overordnede ansvar.



trivsel



Hvad er trivsel?

I denne branchevejledning anvendes begrebet trivsel. Trivsel er et bredt begreb, som også dækker over forhold omkring det psykiske arbejdsmiljø. Trivselsbegrebet afspejler, at der er tale om et samspil mellem ledelse, medarbejdere, kunder og butik, når der skal arbejdes med at fremme trivslen i butikken.

Der er mange forhold, der påvirker trivslen i butikken, og det er meget individuelt, hvilke forhold der virker hæmmende eller fremmende på den enkeltes arbejdsmiljø. Trivslen vil imidlertid ofte afhænge af, om samspillet mellem ledelse, medarbejdere og kolleger er godt.

En fælles interesse!

Det er en fælles interesse for arbejdsgivere, arbejdsleder og medarbejdere at skabe en god trivsel i butikken.

Trivslen i butikken er en fælles interesse. Som arbejdsgiver og leder har man interesse for medarbejdernes velbefindende, da det betyder øget produktivitet og service over for kunderne, mindre sygefravær og et generelt bedre samarbejdsclima i butikken. For medarbejderne medfører det øget arbejdsglæde og et godt kollegialt fællesskab.

En god trivsel er derfor i alles interesse og derfor også en fælles opgave. Når der arbejdes fremadrettet med trivsel, er gode samarbejdsrelationer mellem ledelse og medarbejdere af stor betydning.

Forhold vedrørende trivsel er ofte komplekse. En af forudsætningerne for en god løsning er, at arbejdet med trivsel sker i tæt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere. Det er ledelsen, der beslutter, hvordan der kan arbejdes med trivslen i butikken, og hvilke tiltag der kan iværksættes.

Men alt efter butikkens størrelse, organisation og traditioner for samarbejde kan arbejdet med trivsel håndteres på forskellige måder. Det er muligt at lade arbejdet med trivsel foregå som en ren ledelsesopgave. Man kan også kombinere dette med, at en projektgruppe og/eller sikkerhedsorganisationen og/eller samarbejdsudvalget arbejder med trivsel alt efter deres kompetenceområde.

Hvad er med til at fremme trivslen og et godt psykisk arbejdsmiljø i dagligdagen?

Det betyder meget at være tilfreds med sin indsats og samarbejdet med kollegerne, når man går hjem fra arbejde.

En god arbejdsdag kan godt være hektisk og indeholde problemer og konflikter. I butikker med en god trivsel bliver problemer og konflikter ikke gemt af vejen. De bliver set som et tegn på dynamik mellem mennesker og bliver løst via dialog og på en konstruktiv måde.

Ligeledes skal der være plads til en dårlig arbejdsdag, uden at der sættes fokus på dårlig trivsel. Alle, både medarbejdere som ledere, kan have en dårlig dag på arbejdet.

De færreste tænker dog egentlig over, hvad det er, der gør deres arbejdsdag god, og der findes heller ingen facitliste for, hvordan den enkelte opnår en god arbejdsdag. Men ved at fokusere på de gode og positive forhold i butikken og arbejde med at sikre og eventuelt udvikle disse, vil trivslen i butikken sandsynligvis fremmes.

I det følgende gives nogle eksempler på, hvad trivslen kan fremmes af.

Samspelet mellem medarbejder og ledelse og mellem kolleger

God omgangstone

Simple ting, som at der bliver sagt godmorgen og farvel og at tale ordentligt til hinanden, betyder meget. De fleste tænker ikke nødvendigvis over det – men det gør man, hvis det ikke sker!

Er der en god omgangstone i butikken, er disse ting helt naturlige, og det smitter automatisk af på humøret og engagementet.

Der er naturligvis en forskellig jargon og kultur på de enkelte arbejdspladser, og det skal der være plads til. Men det er samtidig vigtigt, at jargonen ikke udvikler sig på en måde, så den bliver ubehagelig for de fleste.

Daglig dialog

En god daglig dialog, der både rummer faglige og sociale aspekter, vil typisk have en stor betydning for trivslen.

Er der tradition for, at man i butikken tager tingene op på f.eks. morgenmøder, personale-møder eller ved en mere uformel snak, er det nemmere at tage mere ømtålelige emner op. Får tingene derimod lov til at ligge og "ulme", kan det påvirke relationerne mellem de involverede personer og på sigt belaste trivslen.

Kommunikation

Viden om, hvad der foregår i butikken, er en forudsætning for, at man føler sig som en del af virksomheden. Butikkens vision, strategi og indsatsområder bør stå klart for den enkelte.

Især ved nye tiltag i butikken er det vigtigt med information, så alle har en forståelse for, hvorfor tiltagene gennemføres, og hvilken indflydelse de vil have på den enkeltes situation.

Kontakt og samvær

Faglig såvel som social kontakt med kolleger og ledere i løbet af en arbejdsdag betyder meget. Det giver en mere effektiv opgaveløsning og styrker forholdet til kollegerne og fællesskabsfølelsen.

De uformelle øjeblikke er ofte med til at styrke samarbejdsrelationerne, da det er her, man lærer hinanden at kende som kolleger.

Respekt for hinanden

Butikken efterspørger mange former for kvalifikationer og kompetencer, så medarbejderne kan supplere hinanden i deres arbejde.

Derfor stilles der sædvanligvis heller ikke de samme krav til alle i butikken.

Det er vigtigt at respektere hinanden indbyrdes, og de arbejdsopgaver den enkelte udfører. Respekterer man hinandens kvalifikationer, kompetencer og forskelligheder, vil der opstå en positiv faglig såvel som social effekt.

Støtte og opbakning

Støtte fra kolleger og ledelsesmæssig opbakning i udførelsen af arbejdsopgaverne kan have en stor betydning for den enkeltes arbejds-situation. Støtte og opbakning medfører samtidig, at der kan tales mere åbent om vanskeligheder og udfordringer i arbejdet.

Ofte vil det være sådan, at giver man sine kolleger og ansatte støtte og opbakning, øges deres mod til at tage udfordringer op.



Anerkendelse

Anerkendelse har betydning for en god opgaveløsning og den daglige trivsel. Det er vigtigt at få ros og anerkendelse fra kolleger og ledelse, hvis man har gjort en god eller ekstra indsats. Dette vil ofte føre til, at man føler, at ens indsats nytter noget.

Konstruktiv kritik mellem kolleger

Det er vigtigt, at eventuel kritik gives konstruktivt med fokus på det, der kan gøres bedre i opgaveløsningen. På denne måde undgås den mere personlige kritik, som ofte kan føre til konflikter.

Arbejdets organisering og indhold

Arbejdets organisering, tilrettelæggelse og planlægning kan på nogle områder have betydning for trivslen. Derfor er det vigtigt også at fokusere på disse forhold, når trivslen skal fremmes i butikken.

Klare mål for arbejdet

Klarhed omkring arbejdets mål, metoder til udførelsen af arbejdet og forventningerne til den enkeltes arbejde er med til at give trykke rammer. En grundig instruktion, der medfører, at medarbejderen bliver fortrolig med arbejds-gange, arbejdsprocesser og arbejdsmetoder, er i den forbindelse vigtig.

Hvis målene for arbejdet er klare og realistiske, ved alle, hvad de skal arbejde efter.

Indflydelse og ansvar

De fleste har det bedst, når de har en vis indflydelse på det, de laver. Det kan være indflydelse på f.eks. arbejdsopgavernes rækkefølge. Med indflydelse følger som regel også et ansvar.

Butikker oplever ofte, at medarbejderne bliver mere engagerede i deres arbejde, hvis de selv har indflydelse og bærer en del af ansvaret for resultatet.

Graden af indflydelse og ansvar bør selvfølgelig afstemmes med den enkeltes muligheder og behov. Den enkelte medarbejder befinder sig typisk bedst, hvis der er balance mellem krav og formåen.

Indflydelse kan også for nogle mennesker have negativ påvirkning på trivslen, hvis de ikke er i stand til at overskue det ansvar, der følger med. Det er vigtigt, at graden af indflydelse og ansvar afstemmes individuelt.

Udfordring og udvikling

Der er ingen, der ønsker at føle, at de er ved at gå i stå. Udfordring og udvikling er for de fleste en del af et godt arbejde. Det er spændende med nye opgaver og positivt for den personlige udvikling.

Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at der også findes medarbejdere, som godt kan lide at have et arbejde, hvor tingene er til at forudsige, og hvor arbejdsopgaverne ikke ændrer sig for meget.

I praksis vil det ikke altid være muligt at efterkomme alle ønsker om større udfordringer eller udvikling, idet der er en række opgaver, butikken altid vil skulle have udført, lige så vel som der også kan være begrænsede udviklingsmuligheder inden for de eksisterende rammer. Det er imidlertid altid en god idé at se på mulighederne for udvikling inden for de eksisterende rammer.

Arbejds mængde

Kortere tids stort arbejds pres kan være positivt. Det skærper opmærksomheden over for arbejdet og kan betyde, at man bliver mere effektiv. Derved kan det øge arbejdsglæden. Men hvis et stort arbejds pres er hyppigt forekommende over lange perioder, kan det blive for intenst og skade den daglige trivsel.

At tackle udefra kommende hændelser

Ikke alle forhold af betydning for trivslen stammer fra samspillet mellem ledelse og medarbejdere og mellem kolleger.

Røverisituationer

Et røveri i butikken kan være en voldsom hændelse og kan have konsekvenser for trivslen i butikken. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne ved, hvordan de i dagligdagen kan være med til at forebygge røveri, men også ved, hvordan de skal tackle en røverisituation af hensyn til deres egen og kollegernes sikkerhed og trivsel.

Læs mere i BAR Handels vejledning om "Røveri, butikstyveri, ran og vold i butikker".

Utilfredse kunder

Butikken lever af kunder, men det kan ikke undgås, at der kan være kvæulanter blandt kunderne.

Det gælder derfor om, at alle ved, hvordan de skal tackle utilfredse kunder, reklamations- og ombytningssager, men også de tilfælde hvor kunderne har en mere voldelig adfærd.



Hvilke overordnede tiltag kan iværksættes for at fremme trivslen?

"Hvad er det, der gør, at vi har det så godt, som vi har det?" kan måske lyde banalt, men det kan faktisk sætte en del tanker i gang.

Nogle af de positive ting ved den ene persons væremåde eller en hel afdelings behandling af en bestemt situation kan måske påvirke andre i en positiv retning, bare ved at det kommer frem. Tag derfor fat om det, der i dagligdagen er med til at skabe god trivsel, og byg videre på de erfaringer, der allerede er.

Udgangspunktet kan være at tænke på, hvad det er der gør dig glad for at komme på arbejde. Find de positive ting og brug det til inspiration for andre eller måske til at sætte hverdagen op mod idealerne, så det bliver tydeligt, om der er behov for en forandring.

At arbejde med trivsel kræver et godt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere, og samtidig at alle er indstillet herpå og især at alle ved, hvad man samarbejder om og hvordan.

Personalepolitik og personalehåndbog
Grobunden for en god trivsel skabes blandt andet af butikkens værdigrundlag.

En personalepolitik eller -håndbog er med til at afspejle virksomhedens værdigrundlag. Når der findes et værdigrundlag, vil flere også føle ejerskab over for politikken, og der er hermed større sandsynlighed for, at politikken bliver efterlevet i praksis.

Når det drejer sig om trivslen, kan personalepolitikken blandt andet indeholde regler eller principper for:

- samarbejde og information
- fælles spilleregler
- kvalitet og service
- arbejdsmiljø og ydre miljø

Medarbejderudviklingssamtaler

En medarbejderudviklingssamtale er en samtale mellem en medarbejder og hans/hendes daglige leder. Det er en god idé, at samtalerne gennemføres med jævne mellemrum – f.eks. én gang om året.

Medarbejderudviklingssamtalen er et udviklings- og trivselsværktøj, som øger forståelsen

og dialogen mellem medarbejdere og ledere. Den kan bruges til at evaluere og planlægge det daglige arbejde og eventuelt sætte rammer for medarbejderens fortsatte udvikling.

Medarbejderudviklingssamtalerne erstatter ikke den daglige dialog mellem medarbejdere og ledere. Akutte samarbejdsproblemer eller andre arbejdsmæssige problemer bør løses med det samme, hvad enten der er et samtale-system eller ej. Løsningen af et problem bør ikke udskydes til en eventuel medarbejderudviklingssamtale.

Selv om man taler sammen hver dag, er en årlig samtale under fire øjne en god idé. For at få det optimale ud af en sådan medarbejderudviklingssamtale er det vigtigt, at lederen og medarbejderen har forberedt sig til at gennemføre samtalen og at man er klar over, hvornår samtalen finder sted.

Omsorgssamtaler

Omsorgssamtaler kan benyttes i de tilfælde, hvor medarbejderen har et stigende antal fraværsdage. Omsorgssamtalen skal tjene til at finde ud af, hvad der er årsag til medarbejderens stigende fravær og bør signalere, at det er en uholdbar situation for alle parter.

Det kan være svært for både lederen og medarbejderen at skulle gennemføre omsorgssamtalen. Det er derfor vigtigt, at begge forbereder samtalen hensigtsmæssigt.

Faste informationsmøder/intern mail/opslagstavler

Information fra ledelsen til medarbejdere og omvendt er både nødvendig for den daglige drift, men også for trivslen.

Information kan gives på personalemøder, hvor man bør være opmærksom på, at alle har lejlighed til at få disse informationer.

Information via intern mail/intranet eller på opslagstavler kan også være en mulighed, som giver medarbejderne mulighed for selv at indhente den nødvendige information.

Retningslinjer for røveri, vold og trusler om vold

I butikker er der risiko for røveri og andre situationer med vold eller trusler om vold. Af hensyn til sikkerheden og trivslen bør der udarbejdes retningslinjer for, hvordan man i dagligdagen kan forebygge disse hændelser, og hvis det sker, så hvordan man tackler dem både under og efter.



Mandag
1000 -
Lørdag
1000 -

Samarbejde om fælles mål

Når der arbejdes hen imod at opfylde en fælles målsætning, vil det som oftest have en positiv effekt på trivslen.

Konstruktiv dialog, gensidig respekt og samarbejde om trivsel bør være omdrejningspunktet, når butikken går i gang med at fremme trivslen.

Løsninger på trivselsproblemer bør først og fremmest findes i den enkelte butik i tæt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere. Da trivselsproblemer er så forskellige fra butik til butik, kan der ikke gives standardløsninger – det er op til butikken at finde sine egne løsninger.

Nogle vælger at bruge et eller flere af de samarbejdsfora, der allerede eksisterer, herunder f.eks. personalemøder og samarbejdsudvalg. I mindre butikker er det typisk noget, man taler om i det daglige.

Hold øje med trivslen i butikken

Der findes flere forskellige måder, hvorpå der kan skabes overblik over trivslen. Det kan enten være ved at udarbejde spørgeskemaer eller ved at tage en uformel snak om trivslen i butikken.

Små butikker vil ofte ret enkelt kunne få et overblik over trivslen ved at tage en snak om tingene. F.eks. kan den lille butik udvide sit personalemøde en gang imellem og bruge lidt tid på at snakke om, hvordan det står til med trivslen.

I lidt større butikker, hvor der ikke er tilstrækkeligt overblik over trivslen, kan der f.eks. anvendes spørgeskemaer til at kortlægge eventuelle problemer. Butikken vil så få et fingerpeg om, hvor skoen trykker.

Butikken kan selv vælge at udarbejde et spørgeskema. Det kræver imidlertid indsigt og viden om, hvordan spørgeskemaer udarbejdes og selvfølgelig også viden om trivsel. En anden mulighed er at bruge allerede udarbejdede spørgeskemaer. Se under anden relevant litteratur.

Butikken kan også vælge at få et eksternt konsulentfirma til at udarbejde og gennemføre en trivselsundersøgelse og eventuelt arbejde videre med løsningsforslag og implementering. Denne løsning er imidlertid ofte meget omkostningskrævende.

En undersøgelse af trivslen bør imidlertid uanset den valgte fremgangsmåde ikke stå alene, men følges op af konkrete handlinger og senere en opfølgning af, om handlingerne har virket efter hensigten.

Det er samtidig vigtigt, at butikken finder et analyseinstrument, som er egnet til de forhold, der ønskes belyst. Hvis et spørgeskema ikke passer på virksomhedens forhold, vil analysen blive spild af tid.



Hold øje med signalerne

I det daglige kan der forekomme signaler, som kan være med til at afspejle, om der er problemer med trivslen og det psykiske arbejdsmiljø i butikken – hold øje med signalerne!

Både som leder og ansat er det vigtigt at være opmærksom på, om dine ansatte eller kolleger har det godt.

Det er vigtigt at fokusere på de positive forhold og sørge for, at disse bevares og udvikles, men det er også vigtigt løbende at være opmærksom på de signaler, som indikerer, at der er nogle problemer under opsejling.

En væsentlig forudsætning for at fremme trivslen er at tage eventuelle problemer i opløbet. Skal problemerne tages op tidligt, er det væsentligt at være opmærksom på, hvilke signaler, der indikerer, at trivslen ikke går i den rigtige retning. Signaler kan fremtræde forskelligt fra butik til butik.

Ændret adfærd hos den enkelte medarbejder
Det kan naturligvis være svært at se, om en kollega ikke trives, og om problemerne er af privat eller arbejdsmæssig karakter.

Der er en række signaler, som kan indikere, at medarbejderne måske ikke har det helt godt, men vær opmærksom på, at der er en verden uden for arbejdspladsen, som ikke har noget med butikken at gøre. De signaler, der kan

indikere problemer med trivslen på arbejdspladsen, kan også være signaler, som skyldes problemer uden for arbejdspladsen, f.eks. ægteskabelige og andre familiemæssige problemer.

Det kan være, at medarbejderen f.eks. isolerer sig og ikke ønsker social kontakt, generelt ændrer adfærd og måske har sværere ved at udføre arbejdsopgaverne end normalt.

I alle tilfælde vil det være fornuftigt at tage en snak med sin ansatte eller kollega. På den måde gør man både sig selv, kollegaen og butikken en stor tjeneste.

Som leder vil det samtidig være en god idé at søge problemerne løst, hvis dette er muligt. Det kan naturligvis være svært at gøre noget ved problemerne, hvis de har privat karakter, men støtte kan altid hjælpe noget.

Fravær
Et stigende fravær kan være et tegn på, at der er medarbejdere, som ikke trives. Der kan også være tale om, at den enkelte medarbejder har problemer uden for arbejdspladsen, som kræver dennes tilstedeværelse i hjemmet.

En velfungerende arbejdsplads er til gengæld ofte det faste holdepunkt for folk, der er midt i en familiær vanskelig situation. Uanset hvad, så bør butikken prøve at finde årsagerne til det store fravær.

Stigende personaleomsætning
Stigende personaleomsætning kan på samme vis være et udtryk for, at trivslen ikke er i top. I dag vælger mennesker meget ofte job efter, om der er en god trivsel på virksomheden.

For at finde årsagen til, hvad der skyldes en stigende personaleomsætning, kan arbejdsgiveren i forbindelse med en medarbejders egen opsigelse spørge ind til, hvad der er årsag til opsigelsen.

Mindre effektivitet og arbejdsindsats
Alle i butikken har et ansvar for at yde en god og effektiv indsats i det daglige arbejde. Hvis en medarbejders arbejdsindsats pludselig bliver ringere, vil det være en god idé at se på, om den forringede arbejdsindsats er et udtryk for dårlig trivsel. Alle undersøgelser peger på, at tilfredse medarbejdere yder en langt bedre arbejdsindsats.

Klager over manglende information
Klager over manglende information kan også indikere problemer med trivslen. Tilstrækkelig information er en væsentlig faktor for medarbejders trivsel. Signaler på og klager over manglende information bør derfor tages alvorligt og søges forbedret.

Lav fællesskabsfølelse
Lav fællesskabsfølelse er med til at reducere den generelle trivsel og vil også i nogle tilfælde kunne være et signal om en dårlig trivsel. Det er vigtigt, at der findes traditioner på arbejdspladsen, som samler medarbejderne og ryster dem sammen. Hvis der ikke findes en fællesskabsfølelse på virksomheden, kan den gode kommunikation forsvinde.

På arbejdspladser med lav fællesskabsfølelse kan mobning og chikane også forekomme hyppigere.



Stress

"Jeg er så stresset" er en bemærkning, der bruges ofte. Men at have travlt i perioder er ikke det samme som at have helbredstruende stress og er ikke nødvendigvis et tegn på, at der er en dårlig trivsel i butikken.

Mennesker reagerer forskelligt på den samme situation. Det, der for den ene er stressende, kan sagtens være stimulerende for den anden. Den typiske årsag til stress er, at der ikke er balance mellem de krav, der stilles til den enkelte medarbejder, og de ressourcer, denne har til rådighed.

Stress er, når man over lang tid ikke føler, at man kan magte de opgaver, der bliver stillet på arbejdet.

Når ledelse og medarbejdere registrerer, at der kan være tegn på stress, bør der reageres. Dialogen er her det bedste værktøj til at finde en årsag og løsning på problemet.

Konflikter

Når der er forskellige holdninger til det arbejde, der skal laves, kan der opstå en saglig konflikt. En saglig konflikt er oftest positiv, da alle parter kan blive klogere – både på hinanden og på arbejdet. Når en konflikt mister sit saglige indhold, bliver det til magtkamp og kan i nogle tilfælde danne baggrund for mobning.

Når konflikter bliver personlige og bliver til magtkampe, er det belastende for de involverede. Hyppige konflikter kan være et udtryk for, at der er dårlig trivsel i butikken.

Ved at give ledere og medarbejdere viden om, hvordan konflikter kan håndteres og løses, kan mange konflikter undgås.

Mobning og chikane

Mobning og chikane er, når en medarbejder gentagne gange og over en længere periode udsættes for negative eller krænkende handlinger fra kollegers eller ledelsens side, og hvor offeret har svært ved at forsvare sig. Mobning er en bevidst aggressiv gentagen handling, hvor der er tale om andet end de almindelige og "harmløse" drillerier.

Der kan også være tale om seksuel chikane, som er en speciel form for mobning, hvor de krænkende handlinger overvejende har seksuel karakter eller anden kønsbestemt adfærd og krænker kvinders og mænds værdighed i arbejdssammenhæng.

Mobning og chikane vil kunne imødegås ved, at der i personalepolitikken, og generelt fra ledelsens side, meldes klart ud, at mobning og chikane ikke accepteres.

Vold og røveri

I butikker er der risiko for situationer som røveri, vold og trusler om vold. Da disse situationer er af betydning for trivslen, skal butikken sørge for at forebygge situationerne via forskellige tekniske og fysiske tiltag, men også instruere medarbejderne i at kunne tackle sådanne situationer af hensyn til deres sikkerhed og daglige trivsel.



Anden relevant litteratur

Love, bekendtgørelser og vejledninger

www.arbejdstilsynet.dk

- Arbejdsministeriets bekendtgørelse nr. 784 af 11. oktober 1999 om lov om arbejdsmiljø, samt senere ændringer.

Branchevejledninger

www.barhandel.dk

- BAR Handels branchevejledning er om "Røveri, butikstyveri, ran og vold i butikker".

Anden litteratur

- Arbejdsmiljøinstituttet's spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø, rekvireres via www.ami.dk.

"Vejledningen har tilstræbt at beskrive, at det er vigtigt, at alle i butikken samarbejder og bidrager til at sikre en god trivsel. En god trivsel giver en bedre arbejdsplads til glæde for alle i hverdagen og medvirker til, at butikken kan være en god og konkurrencedygtig arbejdsplads".

