



EN VÆRKTØJSKASSE OM

OVERVÅGNINGSARBEJDE

**og hvad man kan gøre for at
undgå belastninger**

Forord

Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser vil med denne værktøjskasse støtte virksomheden og dens ansatte i at opnå et godt arbejdsmiljø også på de psykosociale områder.

Branchearbejdsmiljørådet har ønsket at pege på en række faktorer, der hver for sig og i sammenhænge indikerer, at der er forhold omkring den enkelte eller gruppen i virksomheden, som fortjener opmærksomhed og eventuel kvalificeret indgriben.

Branchearbejdsmiljørådet skal gøre opmærksom på, at forhold vedrørende psykisk arbejdsmiljø typisk bør behandles af ledelse og medarbejdere i fællesskab, f.eks. i sikkerhedsorganisationen og samarbejdsorganisationen, da disse oftest har kompetence på hvert sit delområde i forhold til trivsel og psykisk arbejdsmiljø.

Arbejdstilsynet har haft værktøjskassen til gennemsyn og finder, at den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen.

Værktøjskassen om **Overvågningsarbejde** er en del af en serie udgivet af Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser bestående af:

Håndbog om psykisk arbejdsmiljø fra A – Å

Værktøjskassen: Alenearbejde

Værktøjskassen: Jobusikkerhed

Værktøjskassen: Mobning

Værktøjskassen: Voldsomme oplevelser og chokerende begivenheder.

Værktøjskasserne kan hentes på hjemmesiden
www.bfa-service.dk

Indholdsfortegnelse

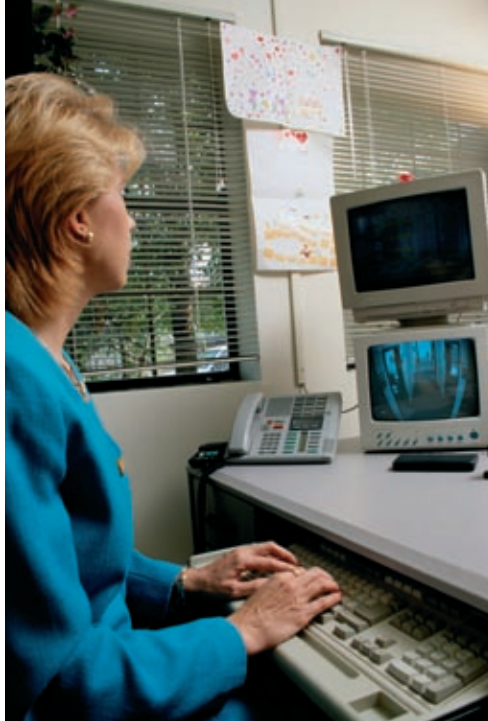
Kort fortalt om overvågningsarbejde	4
<u>Monotont overvågningsarbejde</u>	4
Gode råd til virksomheden	7
<u>Personalepolitik og handlingsplaner:</u>	7
<u>Handlinger:</u>	8
<u>Information og uddannelse:</u>	9
En huskeseddel til sikkerhedsorganisationen	10
Gode råd til den ansatte	11
Gode råd til tillidsrepræsentant og sikkerhedsrepræsentant	11
Gode råd til kolleger	11
Gode råd til lederen	12
Efterskrift	13
Litteratur m.m. – Her kan du få mere at vide:	13
Adresser:	14

Kort fortalt om overvågningsarbejde

Overvågningsarbejde svinger mange steder mellem at være krævende og stressende, når man skal holde øje med mange ting på en gang og at være monotont og trættende, når der ikke rigtig sker noget. Man skal være på vagt hele tiden og være parat til at gribe ind, hvis situationen pludselig skifter.

Monotont overvågningsarbejde

Ensformigt overvågningsarbejde kan medføre det, der kaldes monotoni-tilstand. Det kan opstå, hvis man skal koncentrere sig om få og simple ting i lang tid. Arbejdet vil ikke være særlig krævende eller stimulerende. Det kan f.eks. betyde, at medarbejderen det meste af sin arbejdstid har til opgave at overvåge og korrigere en proces eller holde øje med f.eks. et butikscenter. I stille perioder, hvor politiet overvåger detentionen, eller hvor man i en bunker afventer, at fly skal gå i luften, kan arbejdet være ensformigt, hvis der ikke er andre opgaver, der skal løses.



Monotont overvågningsarbejde er ensformigt, bl.a. fordi der det meste af tiden ikke stilles særlig mange krav til medarbejderen. Der er ikke mulighed for fysisk aktivitet eller variation. Hvis arbejdet ikke kræver, at man er opmærksom og koncentreret hele tiden, kan samtale, læsning, eller andre aktiviteter forhindre, at monotoni-tilstand opstår.

Monotoni-tilstand kan modvirkes ved en ændret fordeling af typen af arbejdsopgaver mellem de ansatte. Jobbet bliver mere omfattende og meningsfuldt, dvs., det stiller større faglige krav, og samtidig får man mere variation i og overblik over arbejdet.

I nogle former for overvågningsarbejde skal man være konstant opmærksom og

koncentreret om arbejdsopgaven. F.eks. ved overvågning af fly kan flyvelederne i perioder med tåget vejr opleve, at der næsten ikke sker noget på skærmen, fordi der ikke er nogen fly i luften. Men så snart tågen letter, skal det måske gå stærkt med at give flyvetilladelser, og så er der pludselig meget travlt bag skærmene og ved telefonerne. Den vagthavende på politistationen kan også opleve tilsvarende stille perioder om natten eller en søndag formiddag.

Ved ensformigt overvågningsarbejde er der en risiko for, at man glider over i en monotoni-tilstand.

- Ved monotont stillesiddende arbejde, hvor der også stilles krav til syn og koncentration, kan der opstå smerter og ubehag i muskler og led især i nakke, skuldre, arme, ben og fødder. Hovedpine kan også være et symptom
- Endvidere kan store opmærksomhedskrav og ingen eller ringe variation i arbejdet medføre risiko for en forøget psykisk belastning, der kan opleves som unormal træthed. Hvis dette står på over længere tid, forringes det psykiske helbred, man bliver lettere irriteret, kan blive præget af angst eller få depressive træk.

Det betyder, at:

- Man bliver søvngig og reagerer langsomt
- Man leverer svingende præstationer – og er mindre præcis
- Man reagerer langsomt, hvis der opstår fejl og problemer. Anlægget kan melde om fejl, og man opdager det for sent.

Bevidstheden om at man skal kunne gribe ind hurtigt og korrekt for at undgå alvorlige skader på mennesker og/eller materiel, men ikke på forhånd præcis vide, hvilken situation man i det næste øjeblik skal håndtere, kan virke psykisk belastende.

Det er også belastende, at det er udenfor den enkeltes kontrol, hvornår arbejdet pludseligt skifter til at være stressende på grund af krav om hurtig og korrekt indgriben.

Så det kritiske øjeblik ved f.eks. flyovervågning er, når der skiftes fra, at der næsten ingenting sker, til man skal være fuldt koncentreret. I skiftet mellem de to tilstande kan der være risiko for fejl. Det samme kan være tilfældet i militærets overvågning af lufrummet fra bunkere. Her kan den manglende adgang til dagslys forstærke en monotoni-tilstand.

Tilstanden er især et problem for medarbejderen (og for arbejdspladsen), hvis arbejdet stiller krav om opmærksomhed og koncentration eller krav om hurtig rigtig reaktion i alarmsituationer og andre sjældne situationer. For den vagthavende på en politistation kan dette skift komme på tale, hvis der pludselig sker en større ulykke på en ellers rolig vagt. Derfor er det vigtigt med forholdsregler, der tager højde for sådanne situationer, så ulykker undgås, f.eks. at kriseberedskabet afprøves.



Gode råd til virksomheden

Forebyggelse

For at forebygge de helbredsmæssige konsekvenser, der kan følge af monotont overvågningsarbejde, kan man overveje at arbejde med:

- Personalepolitiske tiltag.

Vil man samtidig gerne tage højde for, at kvaliteten i arbejdet bliver optimal, kan man arbejde med:

- Arbejdets organisering.

Personalepolitik og handlingsplaner

De personalepolitiske tiltag kan handle om bedre kontakt mellem kolleger, udviklingsmuligheder eller andre tiltag på arbejdspladsen, hvor man er aktiv og dyrker social kontakt med hinanden f.eks.:

- Gennemførelse af medarbejdersamtaler, hvor der planlægges personlig og faglig udvikling for medarbejderen
- Indretning af arbejdspladsen, der sikrer mulighed for kontakt med andre kolleger
- Når ensformigt overvågningsarbejdet skifter til en stresset situation, er det vigtigt, at teknologien virker, og at der er personer, der kan træde hjælpende til, f.eks. til at passe telefonerne. På politistationen kan der i krisesituationer, hvor opringning til 112 kræver fuld opmærksomhed, være behov for at skulle finde hjælpeoplysninger på skærmen, og måske skal der også svares på spørgsmål fra pårørende og holdes øje med, hvad der sker i detentionsrummet
- Etablering af sportscenter, motionsrum, hobbyrum, café eller lignende
- Andre aktiviteter, der kan benyttes, når man er på vagt, men ikke bundet af skærmen, bøger, spil m.m.
- Regelmæssige personale/informationsmøder, hvor medarbejdere og ledelse mødes, og hvor der er mulighed for at følge med i hele virksomhedens drift og fremtidige planer
- Afvekslende jobfunktioner, når man ikke har vagttjeneste
- At man kan få assistance, hvis der opstår vanskelige situationer, f.eks. ved skiftet fra det ensformige arbejde til evt. krisesituationer.
 - Ved flyovervågning, når det skifter fra tåget vejr til en kritisk situation, eller hvis der opstår en katastrofesituation
 - Når den vagthavende på politistationen pludselig får mange bolde i luften, f.eks. mange 112 opkald, en større trafikulykke og en nysgerrig presse, der samtidig blokerer telefonerne.

De personalepolitiske tiltag alene vil dog ikke hjælpe på den mangel på udfordringer, der ofte er ved monotont overvågningsarbejde. Risikoen for at koncentrationen svigter ved arbejdet vil fortsat være der, hvis overvågningen står på mange timer i træk.

Handlinger

Organiseringen af arbejdet

Vil man det monotone overvågningsarbejdes problemer til livs, er det en idé at undersøge, hvordan man kan ændre den måde, arbejdet er organiseret på. Man kan arbejde med at afkorte tiden ved overvågningsarbejdet. Man kan variere arbejdet med forskellige typer af opgaver eller udvide kompetencen til at omfatte større og mere udfordrende arbejdsopgaver.

Eksempler

- Skift mellem overvågning og andet arbejdet
- Man har brug for længere pauser mellem overvågningsarbejde og andre aktiviteter, så man kan blive aktiv og koncentreret igen. Det er vigtigt, at pausen kan udnyttes, så man er helt væk fra jobfunktionen, f.eks. gå en tur i frisk luft
- Den enkelte medarbejder får flere funktioner i jobbet
- Sammenlægning af flere arbejdsopgaver af forskellig kvalitet
- Overlap i vagterne, så man er ajour med aktiviteterne ved overvågningen
- Medarbejdere overtager (fast) eller (evt. efter turnus i perioder) planlægnings- og kontrolopgaver, der er knyttet til arbejdet
- Medarbejderen kan få tilføjet reparations- og vedligeholdelsesopgaver, administrative opgaver eller fejlfindingsopgaver
- Alternative arbejdsopgaver, der indeholder et element af socialt samvær, som f.eks. at skulle stå for madklub, træning eller lignende
- Selvstyrende grupper: En gruppe medarbejdere planlægger, udfører og kontrollerer sammenhængende arbejdsopgaver.

Hvorfor er det en god idé?

- Tilfredse medarbejdere øger produktiviteten og kvaliteten i arbejdet, og dermed mindskes sandsynligheden for fejl og ulykker
- Indflydelse og variation i arbejdet giver de bedste resultater
- Et godt fysisk og psykisk helbred øger livskvaliteten hos den enkelte medarbejder.



Information og uddannelse

Det er vigtigt, at virksomheden arbejder på at forebygge konsekvenserne af monotont overvågningsarbejde. Hvis det er vanskeligt helt at undgå denne form for arbejde, bør der informeres om konsekvenserne af monotont overvågningsarbejde samt de modsatte krav, der opstår, når man skifter fra overvågning til koncentreret og aktivt overvågningsarbejde.

Vælger man at forebygge belastninger ved at supplere overvågningsarbejde med andet arbejde, eller ændring i arbejdsorganiseringen, kræver dette tid og oplæring.

Sikkerhedsorganisationens opgaver

En huskeseddel til sikkerhedsorganisationen

Et par gode råd

- Arbejd systematisk med arbejdsmiljøarbejdet! Husk, at arbejdspladsvurderingen (APV) også indbefatter det psykiske arbejdsmiljø. Er der problemer, skal de løses, handlingsplaner skal følges op, så man kan se, om løsningsforslagene har haft den ønskede effekt
- Vær opmærksom på årsager og konsekvenser af monotont overvågningsarbejde. Se ikke kun på helheder, men husk også den enkelte, der måske allerede har fået symptomer på grund af belastninger
- Udarbejd en liste med gode råd om, hvordan man hjælper den enkelte, der er belastet af arbejdet. Det kan være en opgave både for sikkerhedsgruppen og tillidsrepræsentanten at støtte en kollega.
 - **Husk forebyggelsen!** Måske har kollegaen gode idéer til, hvordan man kan ændre på arbejdets indhold, så belastninger undgås i fremtiden. Vær med til at tale om nye planer og overvejelser om arbejdslivet
- Hvis sikkerhedsorganisationen ikke selv kan løse problemerne, er det muligt at få hjælp af f.eks. Bedriftssundhedstjenesten, Arbejdstilsynet eller organisationerne m.fl.



Gode råd til den ansatte

- Vitaminer er ikke altid svaret på din træthed!
- Kom selv med idéer til, hvordan du kunne variere dit arbejde
- Tal med dine kolleger om, hvordan I kan være med til at skabe et bedre arbejdsmiljø
- APV er ikke kun en opgave for sikkerhedsorganisationen – du er også medspiller
- Der kan ikke ske nogen ændringer i en organisation – før der sker en ændring inde i hovedet på den enkelte – idéer kan ikke føres ud i livet, uden du er med!

Gode råd til tillidsrepræsentant og sikkerhedsrepræsentant

- Besøg virksomheder, hvor det er lykkedes at forebygge belastninger som følge af overvågningsarbejde
- Vær aktiv i dialogen med dine kolleger. Hent gode idéer hos dem, når der skal findes ideer til ny og bedre arbejdsorganisering.

Gode råd til kolleger

Selv om det ikke er dig, der har overvågningsopgaven!

- Virksomheden har en fælles ofte samfundsmæssig opgave, der skal løftes. Opgaven indebærer vagter og overvågning døgnet rundt. Arbejdsopgaverne betyder noget for jeres fælles arbejdsmiljø
- Det er en god idé, at deles om overvågningsopgaverne og på den måde arbejde på at undgå belastninger og ulykker
- En arbejdsopgave, der skiftevis er koncentrationskrævende og ensformig, har ofte brug for friske øjne
- Hvis der oftere er friske øjne på opgaven, er der større sikkerhed for, at man undgår, at ens kollega bliver træt eller begår fejl
- Uden samarbejde går det ikke. Man skal kunne bakke hinanden op, når arbejdsopgaven kræver noget særligt.

Gode råd til lederen

Husk at forebygge:

- Tænk på arbejdsmiljøet, når det daglige arbejde skal planlægges og gennemføres
- Vær opmærksom, når der sker fejl eller svigt ved overvågningsarbejdet. Så er det på tide at se nærmere på arbejdsopgaver og arbejdsorganisering.



Efterskrift

Værktøjskassen lægger op til, at det er vigtigt at skaffe sig viden og erfaring, når man skal løse de psykiske arbejdsmiljøproblemer. De gode råd til virksomheden og de gode råd til ledelse og ansatte i værktøjskassen kan måske hjælpe lidt på vej.

Litteratur m.m. **- Her kan du få mere at vide**

At-vejledning om Ensidigt, belastende arbejde og ensidigt, gentaget arbejde
At-vejledning om Kortlægning af psykisk arbejdsmiljø
NFA's spørgeskema om Psykisk arbejdsmiljø og trivsel

Adresser

Arbejdstilsynet
Landskronagade 33
2100 København Ø
www.amid.dk

Videncenter for Arbejdsmiljø
Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
www.amid.dk

Det Nationale Forskningscenter for
Arbejdsmiljø
Lersø Parkalle 105
2100 København Ø
www.nfa.dk



BFA

Transport
Service - Turisme
Jord til Bord

Branchefællesskab for Arbejds miljø

Branchearbejds miljøudvalget Service – Turisme

Arbejdsgiversekretariatet

H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
www.bfa-service.dk

Branchearbejds miljøudvalget Service – Turisme

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
www.bfa-service.dk

Sekretariat for

BFA Transport, Service – Turisme og Jord til

Bord H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
www.bfa5.dk