

Psykisk arbejdsmiljø og frontpersonalet - servicebranchen



Det er velkendt, at psykiske problemer i hverdagens arbejdsmiljø med baggrund i arbejdets krav, vilkår og rammer er særlig fremherskende. Det gør sig i særlig grad gældende for frontpersonale, dvs. de medarbejdere og kolleger, som har den tætte kontakt til kunderne. Togkontrollører, buschauffører, taxachauffører og parkeringsvagter oplever i stadig højere grad at kunderne er aggressive, frustrerede og egoistiske. Kunderne anerkender ofte ikke den faglige autoritet, der tidligere var forbundet med disse fag. Hvis disse faggrupper fortsat skal yde en god indsats på deres arbejde skal de opleve tryghed og respekt. Det kan gøres gennem værktøjer til at forebygge og håndtere konflikter og trusler.

Som erhvervspsykologer har vi kompetencer til at løse mange af disse opgaver. Løsningerne indebærer, at vi hurtigt bevæger os alle 360 grader rundt om problemet, at vi efterlader viden hos kunden og at løsningen har den bæredygtighed, der samtidig fremtidssikrer den.

Psyisk arbejdsmiljø og frontpersonalet - servicebranchen

Det psykiske arbejdsmiljø.

Vores psykiske arbejdsmiljø er livgivende for arbejdsglæde og trivsel, men mange forhold kan skabe nedslidende belastninger. Der er nogle velkendte faktorer.

Et højt følelsesmæssigt pres koblet med krav om at tilbageholde sine følelser. Fra brugerside kan der være tale om konfliktfyldte samspil, vold, trusler og andre krænkelser. Forhold som kan påvirke samarbejdet negativt med indflydelse på den kollegiale omgangstone, tendensen til konflikter og risikoen for mobning.

Disse reaktioner kan forstærkes af arbejdspress, stor arbejds mængde, korte tidsfrister, uforudsigelighed og afbrydelser i løsningen af opgaverne. Konsekvensen er de velkendte stresssymptomer og stigende sygefravær.

Vore erhvervspsykologer kan tilrettelægge den assistance, der trækker problemer fra og fjører oplevelsen af sikkerhed og arbejdsglæde til.

Frontpersonale.

Frontpersonale er en særlig jobfunktion på tværs af mange forskellige fag- og branchetyper, det kan være buschauffører, togkontrollører, taxachauffører eller parkeringsvagter. Samlet for dem alle er

at jobbet indeholder ensartede udfordringer og belastninger, nemlig:

- Der er en del alenearbejde
- Der er modsætningsfyldte krav og ønsker
- Der er situationer med flertydighed
- Der er uforudsigelighed
- Der er direkte kundekontakt

Særlige forhold der påvirker frontpersonalets psykiske arbejdsmiljø:

- Der kan være konfliktfyldt kommunikation og kontakt
- Der kan være risiko for vold og trusler, som generelt påvirker det psykiske arbejdsmiljø
- Situationer med krænkelser og trusler kan være meget overrullende
- Frontpersonale kan være nødt til hurtigt at gå fra servicerolle til forsvarsposition og tilbage til servicerollen
- Den traditionelle autoritetsrolle er under hastig afvikling

Frontpersonale har særlige behov for viden og kompetencer indenfor:

- At forstå mennesker og deres reaktioner
- Kommunikation
- Håndtering af konflikter og trusler
- Håndtering og forebyggelse af vold

Vi sikrer godt arbejdsmiljø

Som autoriserede rådgivere kan vi også yde assistance ind over andre opgaver vedrørende håndteringen af arbejdsmiljø i forhold til de gældende lovmæssige krav; andre typiske problemer i branchen, eller de konkrete ønsker og behov I som virksomhed måtte have.

Løsningen begynder allerede i dialogen, hvor vi kan indkoble vor erfaring og skabe overblik over problemets facetter, så en struktureret løsningsproces kan igangsættes med realistiske procedurer.

Hvis I har modtaget påbud

Påbud opleves ofte som en uoverskuelig udfordring, som i sig selv forstærker problemer. Et problem er bl.a. valg af den rette rådgiver. Vi kommer gerne ud til jer og tager en uforpligtende snak når I har fået påbud, så I kan få syn for sagen.

For mere information kontakt:

Erhvervspsykolog Michael Pedersen
Grontmij | Carl Bro, Dusager 12, 8200 Århus N.
Tlf. 82 10 51 41/ 27 23 51 41