

## **Trivas på jobbet - fenomenet ”office rage”, bakgrund och lösning**

Stress i arbetet är normalt. Oavsett om orsaken är en ökad arbetsbelastning, en annalkande deadline eller tuffa försäljningsmål, är stress tyvärr synonymt med dagens arbetsliv.

När de krav som ställs övergår den anställdes förmåga leder det till stress. Stress på arbetet drabbar 28 procent eller cirka 40 miljoner anställda i Europa, och kostar EU:s medlemsstater upp till €20 miljarder per år i direkta kostnader och förlorad arbetstid. I lagom dos kan stress vara nyttigt och till och med främja produktiviteten. Men svårare stress kan bli helt förödande.

Arbetsrelaterad stress kan drabba alla, i alla branscher och i alla typer av organisationer. Stress är enormt påfrestande och kan orsaka sjukdomar, utmattning, ångest, sömnlöshet, koncentrationssvårigheter och svårigheter att fatta beslut. Stress påverkar även den enskildes produktivitet och kreativitet.

Arbetsrelaterad stress kan få svåra ekonomiska konsekvenser, eftersom ett företags produktivitet och lönsamhet till stor del är beroende av de anställda. Om över hälften av frånvaron är stressrelaterad är det dags för företaget att vakna upp. För att få en frisk personal som kan arbeta så effektivt som möjligt och upprätthålla resultatnivån, måste arbetsgivarna identifiera orsakerna bakom stressen.

### **”Office rage” når Europa**

Ökad stress kan leda till ilska och frustration, det vill säga det som allmänt kallas för ”office rage”. Canon har undersökt fenomenet och funnit att ”office rage” frodas i hela Europa. Endast fem procent av de kontorsanställda i Europa säger att de aldrig har blivit arga på jobbet. Faktum är att mer än fyra av fem anställda (83 procent) har sett någon annan tappa humöret på arbetet, och nästan en tredjedel (63 procent) erkänner att de själva också har gjort det.

Forskningen ger även en inblick i regionala skillnader när det gäller ”office rage” i Europa. Norden kan till exempel skryta med Europas lugnaste anställda, eftersom bara 68 procent av de tillfrågade har sett en medarbetare bli arg. Och Italien lever upp till

<sup>1</sup> European Commission, 2001.

<sup>2</sup> European Agency for Safety and Health at Work

sitt eldfångda rykte: nästan samtliga anställda (94 procent) har sett någon annan tappa humöret på jobbet.

Långa eller meningslösa möten är den enskilt största orsaken till att anställda tappar behärsningen – detta får hälften av alla europeiska kontorsanställda att ilska till. Med kortare möten och en minskad mötesfrekvens kan företagen alltså eliminera den största irritationsfaktorn. Dåligt uppförande, brist på support från chefen eller kollegorna, kontorspolitik och dålig hantering av kontorets temperaturnivåer bidrar också till personalens frustration.

Raseriutbrott och våld kan vara stressrelaterat. När folk inte klarar av stressen tappar de helt enkelt fattningen. Det är oftast sådant som finns nära till hands som hamnar i skottgluggen för ”office rage”. Det kan vara skrivbordet och sakerna på skrivbordet, exempelvis häftapparater och pennor, som får sig en smäll eller går sönder. Men det slutar inte där, för tolv procent av dem som helt öppet tappade behärsningen på arbetet erkänner också att de sparkar på eller förstör kontorsskrivaren, vilket i sin tur ger kontors- och IT-cheferna huvudbry.

Om ledningen förstår orsakerna till stressen och de anställdas reaktioner, kan de skapa en lugnare och mer stressfri arbetsmiljö.

### **Högteknologisk stresslindring**

Tekniken har legat i framkant när det gäller att bekämpa arbetsmiljöstress, spara tid och underlätta arbetet. Tekniska framsteg har möjliggjort exempelvis flexibel arbetstid, där personalen själv kan välja när de ska arbeta. Tillgången på snabba bredband i hemmet och säkra virtuella, privata nätverk (VPN) har inneburit att man kan arbeta lika effektivt hemifrån som på ett kontor. Planeringskalendrar och handdatorer är prisvärda och lättillgängliga, och mobiltelefoner kan synkroniseras med dagböcker och e-postsystem. Med effektiva små handdatorer får man alltså möjlighet att kontrollera sin tid och sin arbetsbelastning och effektivt utnyttja tid som annars skulle ha slösats bort vid exempelvis pendlning.

<sup>3</sup> Office Rage Research from ICM, sponsored by Canon, 2007

Även de mest grundläggande kontorsgöromålen, som att söka efter dokument i nätverket, kan leda till stress. 20 procent av Europas kontorsanställda blir irriterade på den tid det tar att söka efter dokument i företagets nätverk. Samtidigt tror en av fyra (24 procent) att en snabb och enkel tillgång till dokumenten skulle ge ett mer användarvänligt kontor. Canons målsättning är att reducera stress och irritation på arbetsplatsen genom att hjälpa företagen hantera sin information och sina utskrifter mer effektivt. Canons nya programvara iW360 kan till exempel hjälpa användaren att söka, hantera och skapa dokument – även om de arbetar med olika typer av applikationer och dokument. Genom att minska stressen och effektivisera utskrifts- och dokumenthanteringen kan Canon öka kontorets produktivitet.

Det växande beroendet av teknik, otillförlitliga eller lågkvalitativa system, kan vara en källa till stor frustration och stress. Problem med skrivare och IT-teknik gör cirka en tredjedel av Europas anställda rejält upprörda (30 procent respektive 28 procent). Kontors- och IT-chefer bör välja tillförlitliga bildbehandlings- och IT-leverantörer, och se till att de anställda får motsvarande utbildning.

### **Ch'i är nyckeln till ett stressfritt kontor**

60 procent av Europas kontorsanställda upplever kontorets layout som en stressfaktor, medan 19 procent tycker att den är en ”markant” stressfaktor. Det här var mest tydligt i Spanien, där hela 79 procent svarade att deras kontorslayout ökade stressnivån. Dr. Simona Mainini, en Feng Shui-mästare berättar: “Stress är en biprodukt av obalanserad livsstil. Din produktivitet ökar inte nödvändigtvis bara för att du arbetar fler timmar med snäva deadlines. Genom att skapa en mer balanserad arbetsmiljö får du de resultat som arbetsgivarna önskar.”

Stress är fortfarande något som många företag inte bryr sig om, och det är ingen enkel sak att ta itu med. Ledningens eller HR-avdelningens principer för minskad stress kan vara svåra att införa. Mindre och mer praktiska åtgärder kan vara ett kostnadseffektivt sätt att öka balansen i arbetet och motverka stress på arbetsplatsen. Det sägs att om man använder Feng Shui-reglerna korrekt i en kontorsmiljö kan företag minska stressen och öka både produktivitet och avkastning. För att hantera stress behöver företaget balansera kontorets yin (lugn och ro) och yang (otyglad aktivitet). I vår moderna, föränderliga värld finns inte mycket utrymme för lugn och ro. Om processer inte kan utvecklas naturligt på grund av kraven på produktivitet och snäva deadlines, blir de anställda stressade.

<sup>4</sup> Office Rage Research from ICM, sponsored by Canon, 2007

<sup>5</sup> Office Rage Research from ICM, sponsored by Canon, 2007

Naturligt ljus, frisk luft, mycket gröna och blå färger på väggarna, och en ren och välorganiserad arbetsmiljö är några av de grundläggande stegen mot en Feng Shui-vänlig och stressfri kontorsmiljö.

### **Skapa trivsel på jobbet**

Terapeuten Lucy Beresford säger: "Kontoret är utan tvekan en plats för mycket känslor. Om folk ska bli mindre stressade på kontoret måste de känna att de har mer kontroll över sitt arbetsliv och sin arbetsmiljö. "Office rage" ökar men det finns flera olika åtgärder, som exempelvis mer uppstramade möten eller vänlighet mellan människor, som kan minska stressen och förlänga kontorsutrustningens sannolika livslängd." Att ta itu med stress handlar om gott ledarskap. Framsynta företag ser kopplingen mellan en frisk arbetsstyrka och företagets prestanda, men det stora flertalet företag verkar anse att stressen inte är deras problem. En sund företagsledning, att införa väl valda, tekniska lösningar och använda praktiska åtgärder för att begränsa mötenas längd, kan göra arbetslivet betydligt enklare.

Stress hotar inte bara de anställdas hälsa, det hotar hela företagets hälsa. Stress och ilska på en arbetsplats måste hanteras korrekt om företagen ska nå sin produktiva och ekonomiska potential.

## For possible inclusion:

### TOP FENG SHUI TIPS

- Natural light and fresh air are preferable to florescent lighting.
- Locating a desk with a direct views to an entrance. Avoid placing an employee in a direct line with the door of an office or a cubicle.
- Use colours like green, blue-green, and blue. Avoid the extensive use of white and patterns.
- Plants and water are effective in highly stressful environments.
- De-clutter and organise desk and storage spaces – including digital.
- Place desks in the “power position”, with the back to a solid wall rather than an open space. All desks should be “floating”, rather then facing the wall.
- In a cubicle, the main working surface should face the hallway, separated with a medium-height partition.
- Use medium height partitions or bookshelves in open plan offices to reproduce the “power position” behind the employees’ back.
- Advanced Feng Shui techniques will activate specific supportive directions based on date of birth or the building’s orientation.

### Office Rage – key facts

- Long and pointless meetings are the principle cause of anger in European offices
- **83 percent** of European office workers have seen someone else visibly lose their temper at work
  - Nordic countries can boast Europe’s calmest workers with only **68 percent** of those questioned have seen a co-worker visibly angry
  - Nearly all Italian workers (**94 percent**) have seen someone else lose their temper at work
- **63 percent** of European workers said they had visibly lost their temper at work
- Only **five percent** of European workers saying nothing had ever made them angry at work
- Bad manners and rudeness at work angered **half of those questioned** (48 percent), and was the most likely reason for people visibly losing their tempers
- **60 percent** of respondents felt that office layout increased stress levels, with **19 percent** feeling it “significantly” increased stress
- **20 percent** of European workers were angered by the time taken to look for and retrieve documents on the company’s network
- **12 percent** of those who had visibly lost their temper at work admitted kicking or breaking the office printer

Office Rage Research from ICM, sponsored by Canon, 2007

