

snak om arbejds miljøet

En inspiration til at
komme i gang med
arbejdspladsvurderingen
af det psykiske arbejdsmiljø
– baseret på dialog

Snak om arbejdsmiljøet

Tekst: Tina Juul Rasmussen

Redaktion: Morten Seerup, Holger Pedersen

Layout: Paramedia

Tryk: Eks-Skolens Trykkeri

Kost & Ernæringsforbundet, maj 2005

Må gengives med angivelse af kilde



**kost &
ernærings
forbundet**

Nørre Voldgade 90

1358 København K

Tlf 33 41 46 60

Fax 33 41 46 70

www.kost.dk

post@kost.dk

Ja til udvikling af arbejdsmiljøet

Har jeres køkken lavet en arbejdspladsvurdering (APV) af det psykiske arbejdsmiljø? Eller hører I til blandt de, som synes, det er en svær opgave at tage hul på?

Så er her hjælp at hente: det behøver nemlig ikke at være tungt og svært at tage fat på det psykiske arbejdsmiljø. Det viser erfaringer fra flere projekter og undersøgelser på storkøkkenområdet.

Udfordringen er i høj grad at sige »ja« til udvikling og finde en positiv indfaldsvinkel til opgaven: hvad går godt i vores køkken? Få taget snakken, få sat handlinger på og indgået aftaler sammen. Det er en proces, som i sidste ende vil skabe større arbejdsglæde og trivsel for alle.

Gode erfaringer

Vi ved fra medlemsmøder og besøg i køkkenerne, at det kan være svært at tage hul på samtalerne om det psykiske arbejdsmiljø. Mange har af samme grund kun udarbejdet en APV om det fysiske arbejdsmiljø. Men vi ved også, at der er behov for at arbejde med det psykiske arbejdsmiljø i køkkenerne.

Erfaringer fra køkkener, som har arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø viser, at dialogen er en god måde at gribe processen an på. Med udgangspunkt i »den værdsættende samtale« som metode er dialogen fokuseret, specifik og orienteret mod muligheder og derfor et godt alternativ til blandt andet det traditionelle spørgeskema, som er meget generelt og problemorienteret i sit udgangspunkt.

Denne pjece handler om dialogen.

Vidste du, at

APV'en er en lovpligtig vurdering af arbejdspladsens fysiske, kemiske og psykiske arbejdsmiljø. Det er et lovkrav, at APV'en

1. Indeholder en *beskrivelse* og *vurdering* af arbejdsmiljøtemaerne, en *prioritering* af arbejdsmiljøproblemerne, en *handle-/løsningsplan* for de prioriterede problemer samt en *opfølgning* på handleplanen.
2. Indeholder en oversigt over *sygefravær*.
3. Er udarbejdet skriftligt og er tilgængelig på papir.
4. Er udarbejdet i *samarbejde* mellem ledere og medarbejdere og godkendt i sikkerhedsorganisation/MED-organisationen.
5. Skal gennemføres minimum hvert 3. år.

Nye arbejdsmiljøregler i 2005 medfører desuden, at alle arbejdspladser skal screenes, at BST-pligten ophører, at Arbejdstilsynet kan give nye typer påbud, og at der indføres en smileyordning.

Udover lovkravet er der fire andre gode grunde til at lave en arbejdspladsvurdering:

- APV'en har til formål at styrke *alles* arbejdsmiljø
- APV'en sigter mod at løse problemer i prioriteret rækkefølge. Det vil sige, at alle problemer ikke løses nu og her
- APV'en skal være med til at synliggøre nye initiativer
- APV'en kan også anvendes som udgangspunkt for at synliggøre, hvad der fungerer godt, så vi kan lære af det.

Hvad er »Den dialogbaserede APV«?

»Den dialogbaserede APV« er en metode, som mange arbejdspladser har haft glæde af, fordi den passer godt til storkøkkenets kultur med at bruge sig selv og kommunikationen som redskab.

Fordelen ved at »tale sig til rette« er, at dialogen skaber mulighed for at høre hinandens forskellige oplevelser, tanker og ønsker til et konkret tema, f.eks. omgangstonen. Dialogen skaber gode omstændigheder for konstruktive og kreative løsninger, da personalet kan bygge på og udvikle ud fra hinandens erfaringer. Det er også en fordel, at handlingsplanerne skabes sammen gennem dialogen. Det giver større ejerskab for resultaterne og dermed større engagement, når aftalerne skal føres ud i livet.

Spillereglerne

Det er imidlertid en god ide at have nogle spilleregler for dialogen. Det skaber struktur, fokus og et fælles afsæt. Udgangspunktet for den dialogbaserede APV er »den værdsættende samtale« – at lære af det, som fungerer og kunne se muligheder og udvikling. Spillereglerne er ikke defineret på forhånd – forhandlingen om dem er en del af dialogen – men her er eksempler på spilleregler, som har været brugt i køkkener:

I stedet for at tale om, om hvad der skal væk, taler vi om, hvad der skal være i stedet, og hvordan vi skaber det.

Ofte drukner samtaler om problemer i en dialog om årsager og skyld. Ved at spørge til hvad vi hver især ønsker og drømmer om, som ikke bliver opfyldt i dag, skabes gode omstændigheder for konkrete samtaler om fælles visioner for køkkenet.

Vi vil lytte og være nysgerrige på hinanden på ny

Vi tror ofte, vi ved, hvad andre tænker – og at de ved, hvad vi tænker. Derfor er det vigtigt at lytte til hinanden på ny og høre, hvad der faktisk bliver sagt.

Vi skal alle have mulighed for at sige fra uden at forklare os yderligere

Hvis kolleger, konsulenter eller andre bevæger sig ind over den enkeltes »urørlighedszone" – det område, som er vores helt eget – føles det grænseoverskridende. Derfor er det vigtigt ved APV-samtalerne på forhånd at aftale, at alle skal kunne tale frit og spørge til hinanden – men at vi kan og vil sige fra, hvis det ikke føles rart.

Vi taler på gruppeniveau og ikke i forhold til enkeltpersoner

Det er vigtigt, at samtalen fokuserer på, hvordan vi som gruppe gerne vil fungere i fremtiden. Dermed undgår man også, at samtalen kommer til at handle om »hvem har skylden?«.

Vi gider ikke bruge tiden på at kæmpe mod vejrmøller

Denne spilleregul handler om, at det ikke er sjovt at tale om noget, man alligevel ikke selv kan påvirke eller gøre noget ved – fx at få ansat mere personale, hvis det ikke er en mulighed.

Vi skal ikke slå større brød op end vi selv kan bage!

Det kan være vigtigt for nogle, at planerne for fremtiden ikke er større, end de realistisk set kan føres ud i livet. Især hvis der tidligere er erfaringer for, at projekter og ideer ikke er blevet fulgt op.

Faserne i den dialogbaserede APV

Processen fra beslutning til færdig APV løber gennem fire overordnede faser:

1. Forberedelse

Her afklares formen på dialogen – i hvilket forum og med hvilke deltagere gennemføres den. Vigtige temaer undersøges og prioriteres, og til sidst informeres alle medarbejdere på et personalemøde, hvor deres forventninger til opgaven også bliver afklaret.

2. Dialogen

Det forum, som dialogen foregår i – f.eks. en workshop, seminar eller udvidet personalemøde – indledes med en fælles afklaring af spilleregler. Herefter undersøges temaer, og handlingsplaner udvikles. Det kan f.eks. foregå i grupper, som arbejder med hver sit tema. Gruppernes ideer drøftes i fællesskab, og der indgås aftaler på de enkelte områder samt om hvordan, der skal følges op. Se også eksemplet på side 7.

3. APV'en

Minireferater fra gruppernes samtaler danner fundament for formuleringen af APV'en, som indeholder de aftaler, der er indgået. Den skrives af SR, TR eller en anden i køkkenet – eller af en ekstern konsulent, hvis man benytter det.

4. Opfølgning

Tovholdere følger op på aftalerne, og der laves en fælles opsamling på et personalemøde.

Sådan kommer I i gang

Nøglepersonerne i arbejdet med APV er lederen, sikkerheds- og tillidsrepræsentanten. Det er deres opgave at tilrettelægge og inddrage medarbejderne i processen. Det er imidlertid vigtigt at understrege, at der ikke er én rigtig måde at løse opgaven på. Omvendt er der nogle indledende overvejelser, de skal gøre sig:

- Tidsramme – hvor lang tid vil I afsætte til processen?
- Hvem er tovholder på de forskellige faser i dialogforløbet?
- Kan I bruge metoden på egen hånd, eller har I brug for hjælp til at komme godt i gang, f.eks. i form af bistand udefra?
- Hvis I har brug for ekstern bistand, er det en god idé at undersøge, om der i organisationen findes en arbejdsmiljørådgiver, som kan hjælpe jer. I forbindelse med eksterne rådgivere er det vigtigt at vurdere de økonomiske ressourcer: Skal pengene gå fra køkkenets budget, eller er der midler andre steder i organisationen, som dækker omkostninger til rådgivning?
- Hvordan vil I informere de øvrige medarbejdere i køkkenet: på et personalemøde eller via skriftlig information?
- Er der brug for at informere brugere og andre personalegrupper om projektet? Der kan f.eks. være ændringer i køkkenets madtilbud og service i den pågældende periode.

Hvordan ser jeres blomst ud?

En vigtig fase i APV-arbejdet er at afklare hvilke temaer, som har størst betydning for det psykiske arbejdsmiljø i netop jeres køkken. Temaerne vil variere fra køkken til køkken, men det er vigtigt, at der er enighed om dem.

»Arbejdsmiljøblomsten« rummer en vifte af de temaer, som tilsammen udgør det psykiske arbejdsmiljø på en arbejdsplads. Men igen: Den er ikke en facitliste til de »rigtige« temaer, men tænkt som en inspiration til diskussion. Og det er nok at vælge 3-6 temaer at arbejde med.



Rød hånd i vejret

Denne case er hentet fra et mellemstort fælleskøkken i Danmark:

I *Køkken X* er de 17 medarbejdere ikke bange for at sige »rød hånd« til en kollega, hvis tonen eller samtalen overskrider deres personlige grænser. Det er et af de konkrete resultater af arbejdet med »den dialogbaserede APV«, som alle i køkkenet har deltaget i.

APV'en blev til i en workshop på fire timer i køkkenet. Et konsulentfirma udefra styrede workshoppen. Forinden – på et temaseminar – havde lederen, tillidsrepræsentanten og sikkerhedsrepræsentanten afgrænset de temaer, der skulle diskuteres: Samarbejde, Ledelsesform og Nye Tider.

I APV-workshoppen blev medarbejderne inddelt i grupper, hvor de arbejdede videre med hvert deres tema. Som eksempel er her, hvordan en af grupperne greb deres tema om »samarbejde« an:

Gruppen blev enig om at fokusere på »omgangs-tonen« som et presserende emne at få en dialog om. Først definerede gruppen begrebet, og bagefter indkredsede de problemet til at bestå i, at hurtige beskeder udtrykt i irritation over travlhed eller problemer med produktionen bliver af mange opfattet som personlige angreb eller en nedladende holdning.

Gruppen nåede frem til, at problemet i virkeligheden bunder i manglende tid og traditioner i hverdagen til at gøre en dialog færdig. Herefter arbejdede gruppen videre med handlingsplanen: Hvad var realistisk at ændre på – og formulerede fire konkrete punkter. Temaet blev senere på dagen diskuteret i fællesskab, og her formulerede alle to konkrete punkter til at ændre omgangstonen:

- Med ordene »rød hånd« eller »gul hånd« kan den enkelte markere, hvornår ens personlige grænse enten er blevet overskredet eller er ved at blive det.
- Det er i orden at blande sig som tredjeperson, når man som kollega er vidne til en uheldig omgangstone mellem andre.

To andre grupper arbejdede på tilsvarende måde med deres temaer, og den fælles diskussion af alle tre temaer og efterfølgende løsninger mundede ud i, at konsulentfirmaet kunne udarbejde en APV af det psykiske arbejdsmiljø.

Medarbejderne har i evalueringen beskrevet forløbet som en stor succes. Ikke mindst oplevede de, at konceptet med den dialogbaserede metode klart var at foretrække frem for det traditionelle spørgeskema.

Så let var det...

at få udarbejdet en arbejdspladsvurdering af det psykiske arbejdsmiljø!

I denne pjece er samlet erfaringer og input til at arbejde med »den dialogbaserede APV« – en metode, mange køkkener har haft glæde af at bruge. Filosofien bag metoden er »den værdsættende praksis« og kan kort formuleres sådan her:

»Bag ethvert problem er en frustreret drøm. Hvad er drømmen?« Og

»Problemer har ikke magt hele tiden. De er ikke konstante. Der er altid undtagelser.«

Vil I vide mere om metoden efter at have læst pjecen, kan I kontakte:

Morten Seerup, 33 41 46 78, ms@kost.dk

Holger Pedersen, 33 41 46 77, hp@kost.dk