

Gennemgang af udvalgte forsknings- designs til forbedring af det psykosociale arbejdsmiljø

Ole H. Sørensen, Forsker



DET NATIONALE
FORSKNINGSCENTER FOR ARBEJDSMILJØ

VIPS

Virksomheders indsats for et bedre psykisk arbejdsmiljø



DET NATIONALE
FORSKNINGSCENTER FOR ARBEJDSMILJØ

Formål

At udvikle et vidensgrundlag for hvordan virksomheder kan gennemføre vellykkede forbedringer af det psykiske arbejdsmiljø

Udføres 2004 – 2007 af 17 forskere fra:

- Institut for Produktion og Ledelse, DTU
- Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, NFA
- Institut for Miljø, Teknologi og Samfund, RUC
- Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi, RUC
- TeamArbejdsliv



Problemstilling

- Mange virksomheder har svært ved at komme i gang eller går i stå efter en kortlægning
- Nogle virksomheder er i stand til at gennemføre vellykkede indsatser, forbedre det psykiske arbejdsmiljø og nedbringe sygefraværet

Problemstilling

- Hvordan bærer de succesfulde virksomheder sig ad?
- Og hvordan påvirkes effekten af interne og eksterne aktører?

Intervention

Virksomhederne er selv ansvarlige for at gennemføre deres egen indsats

Forskerne støtter med:

- En indledende forpligtigende aftale
- Kortlægning
- Refleksiv intervention: Tilbage melding og observation
- Dialog på tværs
- Benchmarking

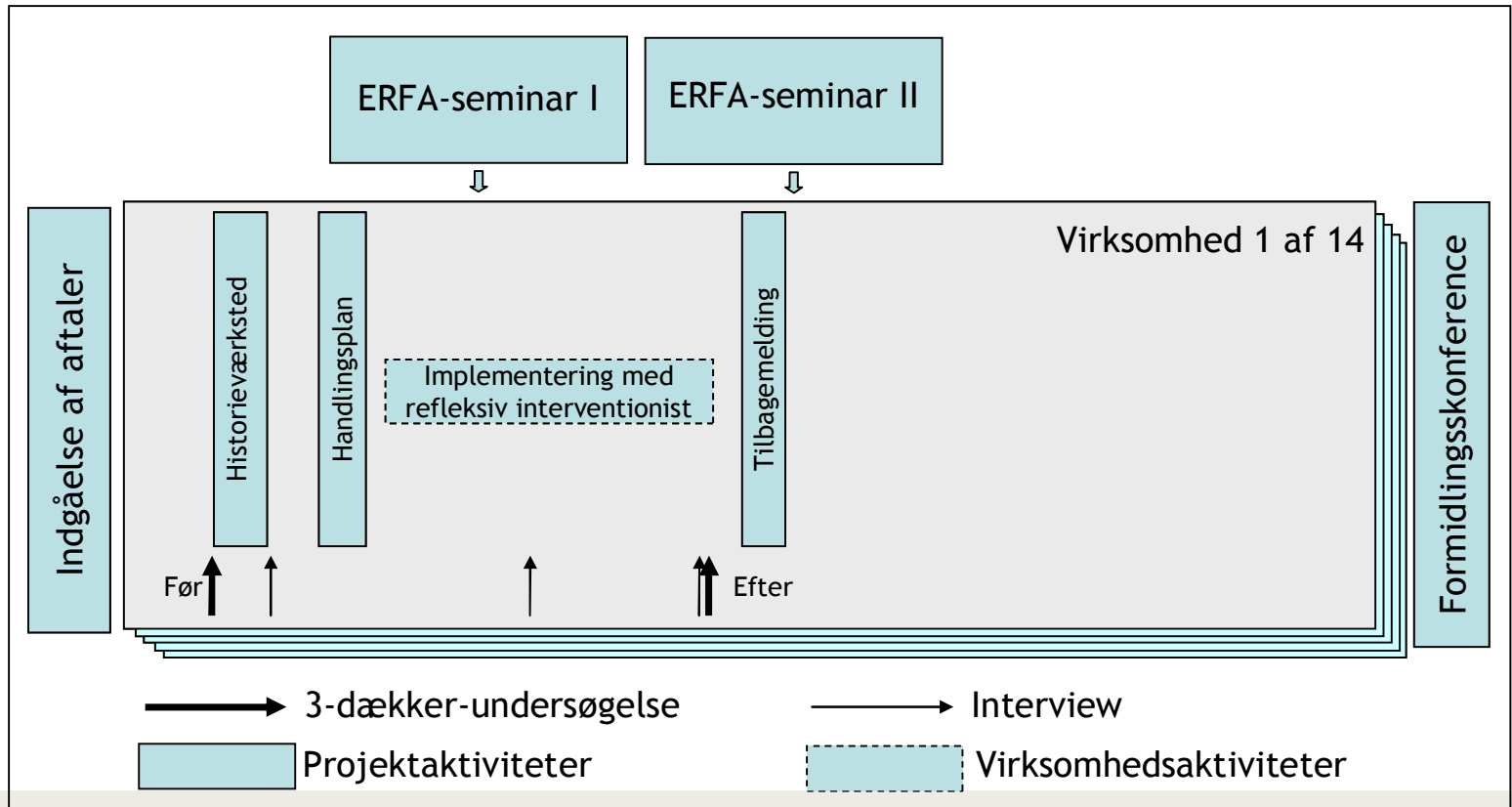
Empiri

- 14 virksomheder med tilsammen 3.750 ansatte
- Udvalgt på baggrund af målsætning om at forbedre det psykiske arbejdsmiljø og nedsætte sygefraværet
- 5 (4) Fremstillingsvirksomheder med **intensivt manuelt arbejde** (DTU)
- 5 Institutioner der **arbejder med mennesker** indenfor social- og sundhedssektoren (Teamarbejdsliv)
- 4 Virksomheder med **”videnarbejde”** indenfor IT, finanssektoren, konsulenter og rådgivere, offentlige administration (RUC)

Fremgangsmåde

- Indledende kvantitativ (NFA's tre-dækker) og kvalitativ kortlægning (interview og historieværksted)
- Tilbage melding til virksomhederne (ledelse og medarbejdere)
- Virksomhedernes egenindsats i to år
- Kvalitative følgestudier (observation, deltage i styregruppemøder, mm.)
- Afsluttende kvantitativ og kvalitativ kortlægning (adskilt)
- Analyse og publicering

Interventionsoversigt



Virkningsmekanismer

Mekanismerne er undersøgelsens genstand

Men der er også nogle projektaktiviteter:

- Historieværksted (man skal kende sin historie...)
- Styregruppe (interventionens forankring sikres...)
- Refleksiv interventionist (spejl for aktørerne...)
- Medarbejdere og ledere sammen

Procesfølgestudiet

- Registrering af alle de andre forhold som betyder noget
 - Oplevelse af at det nødvendige i at gøre noget
 - De organisatoriske rammer
 - Samarbejdskulturen og omgangstonen
 - Ledelses evne og kompetence
 - Prioritering af ressourcer
 - Eksisterende arbejdsmiljøpraksis
 - Hvem er de drivende aktører
 - Konjunkturer, vækst stagnation, forandringer

APV og psykisk arbejdsmiljø



DET NATIONALE
FORSKNINGSCENTER FOR ARBEJDSMILJØ

Om projektet

Projekt for arbejdstilsynet

Mål: Hvordan forskellige metoder kan forbedre APV arbejdet med psykiske arbejdsmiljø, for derigennem at udvikle bedre rådgivning til virksomheder om APV

Fokus: De senere faser i APV.

Dvs. fra kortlægning over prioritering til handling og dermed til faktiske forbedringer af det psykiske arbejdsmiljø.

Projektet udføres 2006-2007 af et konsortium: JobLiv Danmark, NFA, Teamarbejdsliv, Cowi og Carl Bro



Problemstilling

- Mange virksomheder har svært ved at komme i gang eller går i stå efter en kortlægning
- Hvilke metoder kan benyttes til at komme videre end kortlægning...
- Hvilke metoder passer i hvilke typer virksomheder?

Virksomheder og metoder

I alt 14 virksomheder fra tre områder:

- Industrierarbejde
- Menneskearbejde
- Videnarbejde
- Service

Virksomhederne blev tilbudt konsulenthjælp til en APV metode:

- Dialogmetode, dialogspil, kulturdiallog, arbejdsglæde
- Arbejdspladsudvikling (APU)
- Selvevaluering
- Spørgeskema

Intervention

Virksomhederne får konsulenthjælp til at gennemføre metoden eller får undervisning i metoden

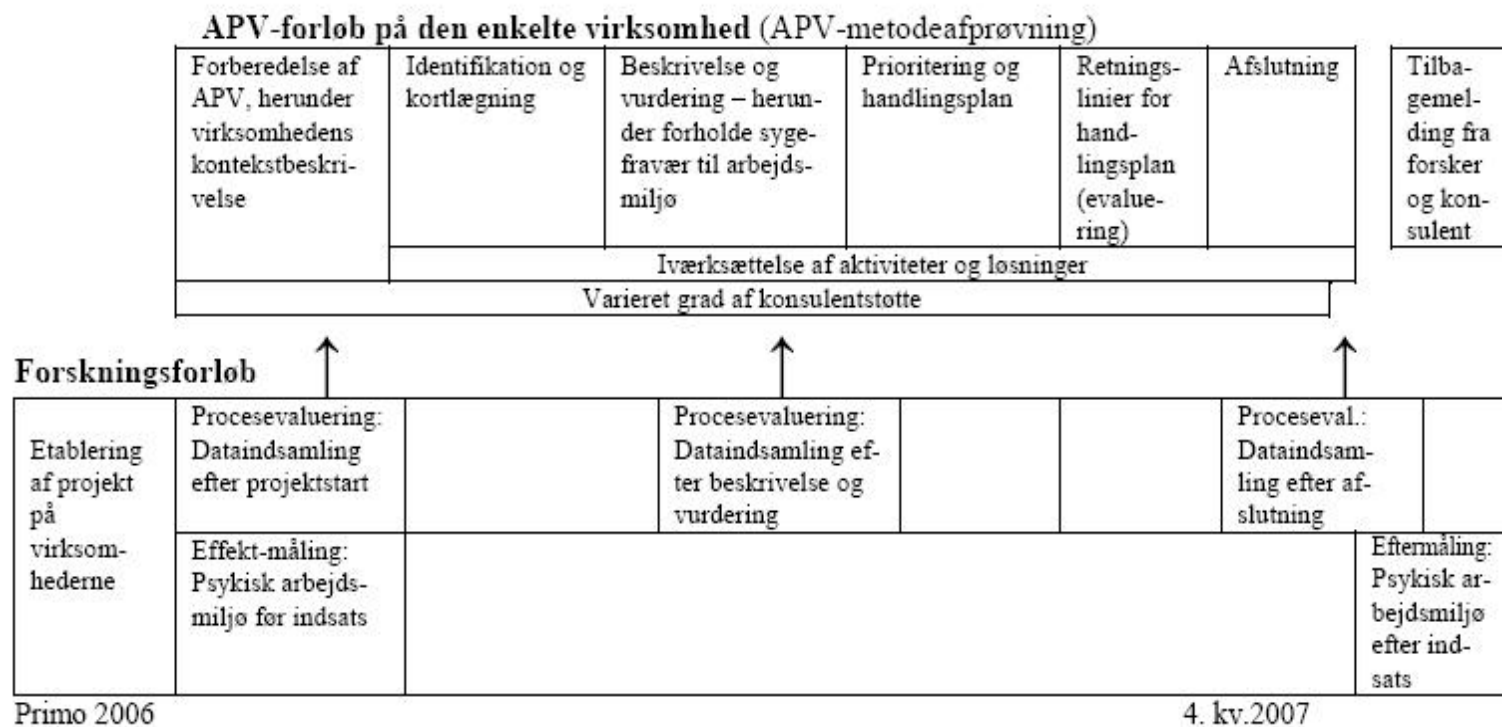
Følgforskerne:

- Gennemfører effektmåling med NFA 3-dækker
- Gennemfører procesevaluering
- Bistår ved tilbagemelding

Fremgangsmåde

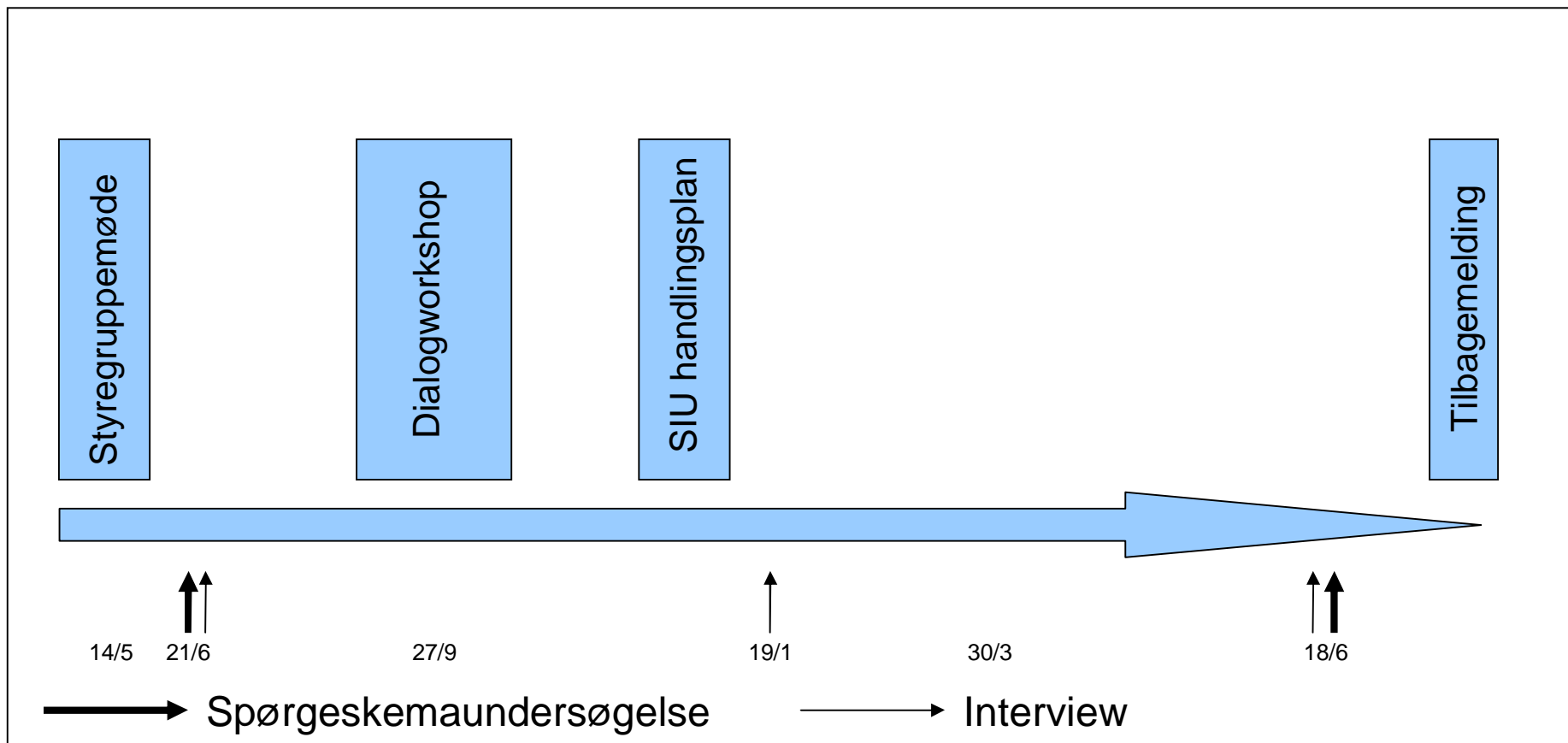
- Indledende kvantitativ måling (NFA's tre-dækker) og kvalitativ kortlægning (interview) – resultater vises ikke!
- Gennemførelse af metode og sparring ved konsulent
- Virksomhedernes egenindsats i 9 - 12 måneder
- Kvalitative følgestudier (midtvejsinterview, mm.)
- Afsluttende kvantitativ og kvalitativ kortlægning
- Analyse og tilbagemelding

Projektdesign



Figur 1: projektdesign

Typisk virksomhedsforløb



Virkningsmekanismer

- APV proces
- Metoden (vurdering, prioritering, handlingsplan)
- Konsulenthjælp (eller ikke)



Følgestudiet

- Handlingsplan
- Hvilke indsatser er gennemført i forbindelse med projektet
- Hvem har været aktive
- Hæmmende og fremmende forhold
- Metoden
- Projektgruppens opgaveforståelse, rolle og opgaver
- Ledelsens, medarbejdernes og konsulentens rolle
- Ressourcer, kompetence og kapacitet
- Virksomhedens vurdering af den samlede proces
- Ændringer i kontekst og rammebetingelser undervejs

AMICA projektet

Arbejds miljøløsninger i callcentre



DET NATIONALE
FORSKNINGSCENTER FOR ARBEJDSMILJØ

Baggrund

Arbejde i callcentre karakteriseret ved:

- Højt tempo
- Overvågning og kontrol
- Fokus på kvantitet frem for kvalitet
- Manglende indflydelse
- Manglende udviklingsmuligheder
- Manglende anerkendelse

Erfaring fra socialfondsprojekt:

Callcentre kan samtidig få større medarbejdertilfredshed, kundetilfredshed & bedre forretning

Formål

At bruge benchmarking om arbejdsmiljø og videndeling i netværk til at motivere, inspirere og støtte ledere og medarbejdere i callcentre til at finde gode arbejdsmiljøløsninger

Udføres i 2007-2009 af forskere fra:

- Institut for Produktion og Ledelse, DTU
- Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, NFA
- TeamArbejdsliv



Virkningsmekanismer

- Kortlægning (3-dækker inspireret)
- Fortolkningsseminar (medarbejdere/ledere)
- Benchmarking (vi kan blive bedre...)
- Netværksudveksling (vi kan blive inspireret)
- Samarbejde ledere og medarbejdere
- Involvering af medarbejdere

Projektelementer

- Spørgeskemaundersøgelse blandt alle medarbejdere
- Hvert callcenter får egne resultater sammenholdt med de bedste af de andre
- Hvert callcenter udvælger egne styrker og indsatsområder
- Tværgående erfaringsudveksling og udvikling af løsninger
- Hvert callcenter videreudvikler og implementerer egne løsninger
- Sparring og netværksgrupper efter behov
- Spørgeskemaundersøgelse gentages
- Tværgående rapportering og erfaringsudveksling

Projektforløb

