

Spørgeguide: Uklare krav og modstridende krav

April 2025

Forekomst af uklare krav og modstridende krav i arbejdet	
A1 Hvilken type arbejde udfører de ansatte? A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte? • Hvad er de primære opgaver i det arbejde, de ansatte udfører? • Hvilke andre opgaver løser ansatte? • Hvordan er forholdet mellem primære og andre opgaver? A3 Hvad er karakteren af uklare krav i arbejdet? Er de ansatte i tvivl om fx: • Hvilke opgaver, de skal løse, herunder hvilke mål, rammer eller retningslinjer, der er for arbejdet? • Hvilket service- eller kvalitetsniveau, de skal leve op til? • Hvilke ansvars- eller kompetenceområder de har? • Hvilke arbejds gange eller faglige tilgange/arbejds metoder, de skal følge/benytte? • Hvilke retningslinjer, der er for arbejdstid, overarbejde og kontakt uden for normal arbejdstid? Spørg ind til konkrete eksempler. Hvilken betydning har de uklare krav for de ansattes udførelse af arbejdet?	A4 Hvad er karakteren af modstridende krav i arbejdet? Er det vanskeligt for de ansatte at indfri væsentlige krav i arbejdet, fordi der er modstridende krav/forventninger til fx: • Opgaver, mål eller retningslinjer? • Service- eller kvalitetsniveau? • Ansvars- eller kompetenceområder? • Arbejds gange eller arbejds metoder? • Arbejdstid, overarbejde og kontakt uden for normal arbejdstid? Spørg ind til konkrete eksempler. Hvilken betydning har de modstridende krav for de ansattes udførelse af arbejdet? A5 Hvad er omfanget af uklare krav og/eller modstridende krav? • Hvem er udsat? • Hvor stor en del af arbejdet er påvirket og hvor ofte (i løbet af en dag, en uge, en måned)? • Over hvor lang en periode?
A6 Arbejdsmæssige konsekvenser som tegn på, at risikoen er utilstrækkelig forebygget • Konflikter, mistillid, samarbejdsproblemer eller krænkende handlinger internt i virksomheden? • Konflikter med borgere, pårørende, kunder eller samarbejdspartnere? • Kritik af det udførte arbejde fra ledelsen og kollegaer – eller fra borgere, pårørende, kunder eller samarbejdspartnere, fx i form af klager? • Ansatte arbejder så intensivt og/eller så meget, at det går ud over deres restitution?	• Vigtige arbejdsopgaver, der ikke bliver udført? • Vigtige frister/lovgivningsmæssige krav og/eller service- eller kvalitetsstandarder, der ikke bliver overholdt? • Alvorlige fejl i arbejdet? • Arbejdsulykker eller nærved-ulykker (fx vold)? • Sygefravær eller sygenærvær (møder syg på arbejdet)? • Personaleomsætning?
Husk: • Oplysninger fra både ledelse og ansatte • Undersøg om ledelse og ansatte har kendskab til de forebyggende tiltag, og om de vurderer, at tiltagene virker • Tag stilling til og anvend evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmåling, sygefraværstatistik • Fokuser på én afdeling eller funktion, hvis det er muligt • Det er den aktuelle situation, der skal afdækkes, ikke ændringer	

A7 Personlige konsekvenser som tegn på, at risikoen er utilstrækkelig forebygget • Faglig usikkerhed/utilstrækkelighed? • Utryghed eller frygt for fx kritik og klager fra ledelse, kollegaer eller eksterne? • Frustration/vrede? • Magtesløshed/resignation? • Manglende overblik? • Koncentrationsbesvær/hukommelsesproblemer? • Tendens til at isolere sig socialt? • Manglende overskud til aktiviteter uden for arbejdet? • Søvnproblemer, fx pga. tanker om arbejdet? • Langvarig stress? • Angst eller depression? • Hovedpine, svimmelhed eller mavesmerter?	A8 Er der andre påvirkninger i arbejdsmiljøet – og øger de risikoen for sikkerhed/sundhed? • Stor arbejds mængde og tidspres? • Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker? • Krænkende handlinger? • Vold? • Krav i arbejdet som fx høje krav til opmærksomhed, koncentration, høj sværhedsgrad i arbejdet/komplekse opgaver, stort ansvar for andre mennesker eller værdier? • Støj eller andre påvirkninger i det fysiske arbejdsmiljø?
Forebyggende tiltag ift. uklare krav og modstridende krav i arbejdet	
B1 Hvordan er arbejdet planlagt og tilrettelagt? Er der retningslinjer for og løbende fokus på fx: • Hvilke opgaver, der skal løses? • Håndtering af modstridende forventninger til funktioner/roller i arbejdet? • Hvordan opgaver løses og koordineres? • Ansvarsfordeling og beføjelser fx mellem ansatte, faggrupper, jobfunktioner, teams og afdelinger? • Afstemning af krav og forventninger til produkter, resultater og/eller service- eller kvalitetsniveau (internt og over for borgere og kunder m.fl.)? • Prioritering af opgaver? • Tidsfrister/deadlines? • Håndtering af klager fra borgere, kunder m.fl. • Arbejdstid, fx arbejdstidens placering, overarbejde og kontakt uden for normal arbejdstid B2 Hvordan foregår oplæring, instruktion og tilsyn? • Ved de ansatte, hvilke opgaver de skal løse og hvordan? • Ved de ansatte, hvilke krav og forventninger, der er til opgaveløsningens omfang, kvalitet og tidsforbrug? • Ved de ansatte, hvilke opgaver de skal prioritere, når den tilgængelige tid ikke er tilstrækkelig? • Har de ansatte de rette kompetencer, så de kan udføre arbejdsopgaverne? • Føres der løbende tilsyn med, at arbejdet udføres forsvarligt i forhold til uklare og modstridende krav og i overensstemmelse med instruktionen?	B3 Hvordan sikrer virksomheden hjælp og støtte i arbejdet? Er der fx: • Ledelsesmæssig støtte til prioritering og planlægning af konkrete opgaver? • Forventningsafstemning mellem ledelse og ansatte om opgavemængde og service- eller kvalitetsniveau? • Faglig støtte og sparring til opgaver, herunder håndtering af dilemmaer/tvivl i arbejdet? • Relevant og konstruktiv ledelsesmæssig feedback og opfølgning på opgaver eller på service- eller kvalitetsniveau? • God dialog, så de ansatte trygt kan gøre opmærksom på uklare og modstridende krav? B4 Hvordan sikrer virksomheden de ansattes indflydelse i arbejdet ift: • Valg af arbejds metoder, rækkefølge af opgaver, og hvem der arbejdes sammen med? • Fordelingen af opgaver, mængden af arbejde, tidsfrister, prioritering? • Beføjelser til at kunne tage relevante og nødvendige beslutninger?