

HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmåling, sygefraværstatistik
- Eksempler på arbejdssituationer med uklare krav og/eller modstridende krav
- Fokuser på én afdeling eller funktion, hvis det er muligt
- Det er den aktuelle situation, der skal afdækkes, ikke ændringer.
- Konsekvenser skal kunne kobles til uklare krav og/eller modstridende krav

Forekomst af uklare krav og modstridende krav

A1 Hvilken type arbejde udfører de ansatte?

A2 Hvilke arbejdsopgaver løser de ansatte?

- Hvad er kerneydelserne/de primære opgaver i det arbejde, de ansatte udfører? Hvilke andre opgaver løser ansatte?

A3 Hvad er karakteren af uklare krav i arbejdet?

Hvordan viser de uklare krav sig i arbejdet? Er de ansatte i tvivl om fx:

- Hvilke opgaver, de skal løse, herunder hvilke mål, rammer eller retningslinjer, der er for arbejdet? Eksempler?
- Hvilket service- eller kvalitetsniveau, de skal leve op til? Eksempler?
- Hvilke ansvars- eller kompetenceområder de har? Eksempler?
- Hvilke arbejds gange eller faglige tilgange/arbejds metoder, de skal følge/benytte? Eksempler?
- Hvilke retningslinjer, der er for arbejdstid, overarbejde og kontakt uden for normal arbejdstid? Eksempler?

Hvilken betydning har de uklare krav for de ansattes udførelse af arbejdet?

A 4 Hvad er karakteren af modstridende krav i arbejdet?

Hvordan viser de modstridende krav og forventninger sig i arbejdet og hvor/hvem kommer de fra? Er der modstridende krav/forventninger til fx:

- Opgaver, mål eller retningslinjer? Eksempler?
- Service- eller kvalitetsniveau? Eksempler?
- Ansvars- eller kompetenceområder? Eksempler?
- Arbejds gange eller arbejds metoder? Eksempler?
- Arbejdstid, overarbejde og kontakt uden for normal arbejdstid? Eksempler?

Hvilken betydning har de modstridende krav for de ansattes udførelse af arbejdet, herunder de ansattes muligheder for at udføre arbejdet inden for de givne rammer?

A 5 Hvad er omfanget af uklare krav og/eller modstridende krav?

Er der ansatte, der i lang tid har været udsat for uklare krav og/eller modstridende krav?

- Hvem er udsat for uklare krav og/eller modstridende krav?
- Hvor stor en del af arbejdet er præget af uklare og/eller modstridende krav og hvor ofte (i løbet af en dag, en uge, en måned)?
- Hvor længe har det stået på?

A 6 Er der andre samtidige påvirkninger i arbejdsmiljøet, som øger risikoen for sikkerhed/sundhed?

Hvordan viser andre påvirkninger sig i arbejdet?:

- Stor arbejdsmængde og tidspres, høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, risiko for arbejdsrelateret vold eller krænkende handlinger?
- 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?

Hvordan øger disse påvirkninger risikoen for de ansattes sikkerhed/sundhed?

Forebyggelse af uklare krav og modstridende krav

Indhent data om virksomhedens indsatser for at undgå/reducere UMK og/eller styrke de ansattes håndtering af UMK.

B 1 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-/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

B 2 Hvordan foregår oplæring, instruktion og tilsyn?

Er der tilstrækkelig og hensigtsmæssig:

- Oplæring og instruktion i forhold til udførelse af og samarbejde om opgaver? (Hvad er opgaven? Hvordan skal den udføres? Forventet omfang og kvalitetsniveau? Samarbejde og koordination af opgaver?)
- Sikring af de ansattes viden og kompetencer til at udføre arbejdsopgaverne, herunder kompetencer til håndtering af evt. uklare eller modstridende krav/forventninger?
- Information om ansvar og beføjelser i forhold til håndtere/prioritere uklare krav og/eller modstridende krav?
- Tilsyn med, at arbejdet udføres forsvarligt og efter instruktionen?

B 3 Hjælp og støtte i arbejdet.

Er der fx tilstrækkelig og løbende:

- Ledelsesmæssig støtte til prioritering og planlægning af opgaver?
- Forventningsafstemning mellem ledelse og ansatte om opgavemængde og kvalitetsniveau?
- Faglig støtte og sparring til opgaver, herunder håndtering af dilemmaer/tvivl i arbejdet?
- Relevant og konstruktiv ledelsesmæssig feedback og opfølgning på opgaver, kvalitets- og serviceniveau?

B 4 Hvordan sikrer virksomheden de ansattes indflydelse i arbejdet i forhold til:

- Valg af arbejdsmetoder, rækkefølge og hvem der arbejdes sammen med?
- Mængden af arbejde, tidsfrister, prioritering af arbejdsopgaverne?
- Beføjelser til at kunne tage relevante og nødvendige beslutninger ved uklare krav og/eller modstridende krav og forventninger?

Arbejds-mæssige konsekvenser

Data er en indikator for, at risikoen ikke er forebygget tilstrækkeligt

C 1 Er der aktuelle arbejds-mæssige konsekvenser af uklare krav og/eller modstridende krav:

- Konflikter, samarbejdsproblemer eller krænkende handlinger, herunder mobning, internt i virksomheden? (Hvor længe har de stået på? Hvor ofte? Hvor grove/optrappede/personrettede?)
- Konflikter med borgere og kunder m.fl.? (Hvor længe har de stået på? Hvor ofte? Hvor optrappede/personrettede?)
- Kritik eller klager over det udførte arbejde fra ledelsen og kollegaer? (Hvor ofte? Hvor grov/personrettet? Hvilken magt har de personer, der fremsætter kritikken/klagerne?)
- Kritik eller klager over det udførte arbejde fra samarbejdspartnere, borgere og kunder m.fl.? (Hvor ofte? Hvor grov/personrettet? Hvilken magt har de personer, der fremsætter kritikken/klagerne?)
- Ansatte arbejder så intensivt og/eller så meget, at det går ud over deres restitution? (Højt tempo, mange samtidige opgaver, lange arbejdsdage? Hvor ofte?)
- Der er vigtige arbejdsopgaver, der skal udføres, men ikke bliver udført? (Hvilke? Hvor ofte? Med hvilke konsekvenser?)
- Der er vigtige frister/lovgivningsmæssige krav og/eller kvalitetsstandarder, der ikke bliver overholdt? (Hvilke? Hvor ofte? Med hvilke konsekvenser?)
- Alvorlige fejl i arbejdet? (Hvilke? Hvor ofte? Med hvilke konsekvenser?)
- Risiko for arbejdsulykker?

Evt. i kombination med:

- Sygefravær relateret til uklare eller modstridende krav
- Stor personaleomsætning relateret til uklare krav eller modstridende krav

Personlige konsekvenser

Data kan dokumentere, at ansattes helbred er forringet og dermed, at risikoen ikke er forebygget tilstrækkeligt

C 2 Personlige konsekvenser af uklare og/eller modstridende krav kan fx være:

- Faglig usikkerhed, utilstrækkelighed eller magtesløshed
- Utryghed eller frygt for reaktioner i form af fx kritik og klager fra ledelse, kollegaer eller eksterne
- Manglende overblik og tankemylder om arbejdsopgaver
- Søvnproblemer
- Koncentrationsbesvær eller svækket hukommelse
- Manglende energi og overskud i og uden for arbejdet
- Resignation
- Angst
- Depression
- Hjerte-karsygdomme