

Inspirationsguide til dialogbaseret APV

Håndtering af indeklima-temaer ved arbejdspladsvurdering af fysisk arbejdsmiljø



AALBORG
UNIVERSITET

DTU



Med støtte fra



NATURENS RIGE
Ringkøbing-Skjern Kommune



Favrskov
Kommune

Realdania

Del 1

Inspiration til dialogbaseret spørgeramme og handleplan

De kommunale arbejdspladsvurderinger kan udføres på to forskellige måder, hhv. spørgeskema-baseret og dialogbaseret. Projektet *Strategiske spørgsmål om det oplevede indeklimatemner i kommunale arbejdspladsvurderinger (APV)* har udarbejdet en spørgeramme til APV'er omkring det fysiske arbejdsmiljø, der udføres som spørgeskemaundersøgelse. Formålet med spørgerammen er primært at systematisere dataindsamlingen og den efterfølgende analyse, gennem tre hovedleverancer. Der er udviklet:

1. en spørgeramme, som muliggør et ensartet datagrundlag,
2. et analyseværktøj, som omdanner besvarelser til et samlet overblik,
3. et inspirationskatalog, som kobler gener til mulige løsninger

Projektet indeholder ikke metodeudarbejdelse til dialogbaserede APV'er, og der er pt. ingen planer om at levere nøgletal på baggrund af dialogbaserede APV'er. Alligevel kan især punkt 1 og punkt 3 ovenfor med fordel anvendes til dialogbaserede APV'er.

Spørgerammen og underspørgsmål

Den udviklede ramme til spørgeskemabaserede APV'er, kan fint anvendes som inspiration til indeklimatemner i de dialogbaserede APV'er. Fordelen ved at basere en dialogbaseret APV på den udviklede spørgeramme er, at den er kvalificeret af hhv. I) indeklimatekspecialister ift. fagligt indhold, II) antropologer ift. sproglige formuleringer/ordvalg, og III) nøglemedarbejdere hos deltagende kommuner ift. relevans og anvendelse. Du kan læse mere om spørgerammen nedenfor, eller finde hele spørgeramme og guide til opsætning i dokumentet *Indeklimaspørgsmål til kommunale arbejdspladsvurderinger*.

Udover at give inspiration til indeklimatemner, kan spørgerammens underspørgsmål bruges som opklarende spørgsmål (se eksempler nedenfor). Underspørgsmål bruges efter behov til at grave lidt dybere i netop de gener, medarbejderne giver udtryk for. Dette hjælper AMR-medarbejderen til at komme tættere på årsagen til genen, og til at samle brugbart information til den efterfølgende proces omkring udbedring af generne.

Inspirationskataloget

Kataloget *Indeklimaudfordringer – Inspirationskatalog over adfærds- og tekniske løsninger*, giver et overblik over mulige tiltag til udbedring af oplevede indeklimatemner. Kataloget er opdelt i fire hovedområder indenfor indeklimatemner, og er underopdelt i en række emner kaldet 'problemer', der kobler direkte til spørgerammen. Her kan man fx under Temperaturforhold: Træk, finde tre typiske årsager til den oplevede gene. Indenfor hver af disse findes forslag til mulige tiltag, der kan afhjælpe genen fordelt på hhv. *Adfærd*, *Teknisk – i morgen*, og *Teknisk – på sigt*. Disse tre kategorier kan hjælpe arbejdsmiljøgruppen (AMG) til at komme fra udsagn om gener til en konkret handleplan. Noget af det kan løses mellem ledelse og medarbejdere (Adfærd), andet skal løses i afdelingen (Teknisk – i morgen),

mens noget vil kræve kompetencer og midler fra centralt sted fx Ejendomsservicecenter (Teknisk – på sigt).

Princip for spørgeguide til dialogbaseret APV

Der anvendes en træstruktur, der er tilsvarende spørgerammen udviklet til spørgeskemaer, dvs. med 4 hovedspørgsmål på områdeniveau (fx "Generes du af temperaturforhold?"). Hvis respondenterne oplever gener på områdeniveau, spørges der ind til typen af gene ved at bruge kriteriespørgsmål (fx "oplever du træk? /for koldt?/for varmt?"). Hvis nogen oplever gener på kriterieniveau, kan der – efter behov – spørges detaljeret ind til kilde, årsag m.m. ved såkaldt 'probing' (fx "Hvor trækker det fra?"). Opleves der ingen gener på et niveau, kan alle underniveauerne springes over, som indikeret i strukturen.

Træstruktur for spørgsmål:

- **Områdespørgsmål 1 (Temperaturforhold) ➡ gener 'ja'/'nej'?**
 - Ved 'ja': (ved 'nej' gå til næste Områdespørgsmål)
 - **Kriteriespørgsmål 1 (fx Træk) ➡ gener 'ja'/'nej'?**
 - Ved 'Ja':** (ved 'nej' gå til næste Kriteriespørgsmål)
 - Underspørgsmål 1 (fx Hvorfra, Hvornår, Hvorhenne)
 - Gentag for Kriteriespørgsmål 2, og evt. 3 og 4
- **Gentag for Områdespørgsmål 2, 3 og 4**
- **Spørg evt. til rangering af indeklimagener**
 - "Hvilke indeklimagener synes du er vigtigst at udbedre på din arbejdsplads? Rangér de fire indeklimatemner luft, lyd, lys og temperatur, efter hvor du oplever de mest kritiske gener"

Du kan finde mere om spørgerammen tilpasset til dialogbaseret APV under *del 3 – spørgeguide til dialogbaseret APV* nedenfor.

Du kan også finde hele spørgerammen til spørgeskemabaseret APV og guide til opsætning af spørgeskema i det særskilte dokument *Indeklimatemner til kommunale arbejdspladsvurderinger*.

Del 2

Rammesætning og forventningsafstemning

Den dialogbaserede tilgang til APV afskiller sig fra spørgeskema-tilgangen ved, at den kan afvikles på flere forskellige måder og kan tilpasses de lokale forhold. Derfor vil det være op til den enkelte arbejdsmiljøgruppe at vurdere, hvilke dele af denne guide, der kan gavnede deres arbejde med APV.

Rammerne omkring dialogbaseret APV

Fælles for de dialogbaserede APV'er er, at de afvikles i plenum på afdelingsniveau mellem en gruppe ansatte og en eller flere arbejdsmiljørepræsentanter (AMR), fx på et afdelingsmøde. Formålet er at anvende en række overordnede spørgsmål til hurtigt at kunne identificere de væsentligste udfordringer og i fællesskab formulere indsatser og handlinger.

Modsat den spørgeskemabaserede variant lægges der op til dialog mellem de ansatte, med AMR-medarbejderen som moderator. Gennem dialogen kan man håndtere mindre problemer direkte på mødet, fx ved at medarbejdere bedre kan tage hensyn til hinanden, når de ved at kolleger er generet af støj, træk osv. Andre problemer kan løses gennem oplysning fx ved at fjerne unødige bekymringer, ved at dele viden om betjening af afskærmning eller termostater, samt ved at dele gode erfaringer med at løse eller omgå specifikke problemer.

Dialogen kan også foregå efter gennemført spørgeskemaundersøgelse, hvor arbejdsmiljørepræsentanterne udfolder de væsentligste gennemgående temaer i plenum (f.eks. afdelingsvis) og udarbejder handlingsplaner for de udpegede udfordringer.

De identificerede udfordringer og afdelingens ideer til handlinger noteres og behandles efterfølgende af afdelingsleder og arbejdsmiljøgruppe.

Erfaringer

Erfaringen fra dialogbaserede APV'er viser, at grupper og afdelinger bliver mere bevidste om deres eget ansvar for arbejdsmiljøet og ofte kommer med helt konkrete og konstruktive måder at løse udfordringer på. I mange tilfælde bliver det, der kan synes som et stort problem, afmonteret og brudt op i nogle handlinger, som alle kan bakke op om. Evaluering fra medarbejdere og ledergrupper viser, at den åbne dialog giver luft for frustrationer på en god måde og samler gruppen/afdelingen om at handle frem for at afvente andres handlinger – og sætter dermed fokus at arbejdsmiljø er et fælles ansvar.

Erfaringer viser desuden, at man kan sætte ekstra fokus på problemløsning og prioritering af indsatser ved små tilpasninger af spørgsmålsformuleringerne. Man kan fx spørge de ansatte ind til, hvilke løsninger af udfordringer, der vil give den største forbedring af arbejdsmiljøet. På den måde øger man sandsynligheden for at arbejdsmiljøgruppen skal forholde sig til nogle få højt prioriterede udfordringer, frem for en lang liste udfordringer med varierende omfang og væsentlighed. Denne teknik kan desuden være med til at forventningsafstemme, hvad der vil få mest fokus i arbejdsmiljøgruppens handleplan.

Overvejelser

I det følgende beskrives en række overvejelser, som man kan gøre sig i forbindelse med dialogbaseret APV.

Spørgeskema og/eller dialogbaseret

Begge metoder er arbejdspladsvurderinger, men med forskellige fordele. Ønsker man data til at give overblik på tværs af afdelinger (fx bygningsniveau eller porteføljeniveau) kan spørgeskemaet være en fordel. Omvendt er den dialogbaserede godt til at give en fælles forståelse af problemer og ulige løsninger i den enkelte afdeling. De to metoder kan kombineres, som nævnt ovenfor.

Skal man spørge eller lytte mest?

Selvom den her præsenterede spørgeramme lægger op til systematisk afsøgning af gener, så er det op til moderator at spørge åben og bred først, og kun dykke ned, hvor der er størst behov. Spørgeguiden er således mest tænkt som hjælp til at stille opklarende spørgsmål og evt. notere systematisk.

Moderatorens rolle

Det er vigtigt, at AMR-medarbejderen medierer undervejs, fx for at sætte fokus på de væsentligste udfordringer. Desuden er det vigtigt, at tonen forbliver saglig. Selvom det psykisk arbejdsmiljø håndteres separat, er der flere grænseflader imellem de to APV'er. Eksempel ift. omgangstone og hensyntagen til kolleger fx i tilfælde hvor kilden til en gene helt eller delvist skyldes kolleger.

Anonymitet ift. leder

De fleste steder giver det meget mening, at dialogen afvikles uden leders tilstedeværelse. Resultaterne fra dialogen kan evt. blive præsenteret for lederen umiddelbart efter dialog-delen, ved en opsamling af fx én medarbejder eller AMR-medarbejderen. Dette sikrer en vis anonymitet, og det kan evt. aftales, at lederen kun stiller forståelsesspørgsmål til oplægger, så medarbejderne ikke skal ikke forsvare deres udsagn.

Eget ansvar for arbejdsmiljø

En af fordelene ved dialogbaseret APV er, at gruppen/afdelingen bliver mere bevidste om deres eget ansvar for arbejdsmiljøet. Frem for blot at afvente handling fra arbejdsmiljøgruppen eller ledergruppen, kommer de ansatte ofte med helt konkrete og konstruktive måder at løse udfordringer på.

Forventninger og forpligtigelser

På baggrund af dialogen udarbejdes en handleplan i arbejdsmiljøgruppen. Her kan Indeklimaudfordringer – Inspirationskatalog over adfærds- og tekniske løsninger hjælpe med at identificere mulige handlinger, herunder nogle som er i medarbejdernes egne hænder og kan igangsættes med det samme. Omvendt forpligter den dialogbaserede APV også AMR og ledelse til at få udarbejdes en handleplan, som tager fat om de identificerede problemer, også dem der kræver ændringer og investeringer – med de ansattes engagement i processen følger også ofte en klar forventning om handling.

Del 3

Spørgeguide til dialogbaseret APV

Nedenfor vises spørgsmålsformuleringerne fra spørgerammen Indeklimaspørgsmål til kommunale arbejdspladsvurdering udviklet til spørgeskema-baserede APV'er. Spørgsmålene fra spørgerammen er dog her tilpasset til en form, der er brugbar under dialogbaserede APV'er. Der er vist et eksempel for temperaturforhold, som anvender spørgerammen til systematisk afsøgning af oplevede gener, med henblik på nemt at koble til Inspirationskataloget med mulige tiltag til udbedring af gener (se Indeklimaudfordringer – Inspirationskatalog over adfærds- og tekniske løsninger). De øvrige tre hovedområder Luftkvalitet, Visuelle forhold og Lydforhold, bør behandles tilsvarende med udgangspunkt i den oprindelige spørgeramme.

INTRO

Vi spørger nu ind til, hvordan I generelt oplever indeklimaforholdene på arbejdspladsen – ikke kun som de er her og nu, men over det sidste års tid. Tænke på alle opholdsrum på arbejdspladsen.

Spørgsmålene omhandler alene det fysiske arbejdsmiljø. Der er dog intet rigtigt eller forkert svar; det er jeres oplevelser, der er vigtige. Jeres besvarelser er med til at vise, hvordan vi skal prioritere indsatserne.

Vi spørger til fire overordnede indeklimaområder: 1) Temperaturforhold, 2) Luftkvalitet, 3) Visuelle forhold og 4) Lydforhold. Undervejs spørger vi yderligere ind til eventuelle gener efter behov.

T – TEMPERATURFORHOLD

“Nu spørges der ind til jeres oplevelse af temperaturforholdene på arbejdspladsen”.

T1 – Generes du nogle gange af træk på din arbejdsplads?

Træk kan opleves fra forskellige kilder, såsom ventilation, fra åbne- eller utættevinduer. Træk skal forstås som ubehagelige luftbevægelser. Luftbevægelser kan for nogle også opleves som værende behagelige (f.eks. en varm sommerdag). Fokuser derfor på at træk skal opleves som generende for at svare 'ja' på dette spørgsmål.

T1.1 – Hvor trækker det fra?

Vindue(r). Dør(e). Ventilationssystem eller aircondition. Fra loftet (f.eks. rist)...

T1.2 – Hvornår generes du af træk?

Når det blæser udenfor. Når det er koldt udenfor. Når det er varmt udenfor...

T1.3 – Hvor på din arbejdsplads oplever du oftest problemet?

Ved min faste arbejdsplads. I enkelte lokaler. I hele fløje/etager. I hele bygningen. I andre bygninger (hvis relevant)

T2 – Generes du af, at der er for koldt på din arbejdsplads?

Tænk her både på rumtemperatur og stråling fra kolde overflader fx en kold væg eller vindue (– men ikke træk, der hører til under T1).

T2.1 – Er problemet sæsonbestemt?

Ja, det er mest om: Vinteren / Sommeren / Forår og efterår. Nej, Hele tiden.

T2.2 – Hvornår på dagen er du mest generet af temperaturproblemer?

Først / Midt / Sidst på dagen. Hele tiden.

T2.3 – Hvor på din arbejdsplads oplever du oftest problemet?

Ved min faste arbejdsplads, I enkelte lokaler, I hele fløje/etager, I hele bygningen, I andre bygninger (hvis relevant)

Når det blæser udenfor, Når det er koldt udenfor

Når det er varmt udenfor...

T3 – Generes du af, at der er for varmt på din arbejdsplads?

Overvej her både den generelle rumtemperatur (hele året), generende varmestråling, svingende temperatur og lignende.

T3.1 – Er problemet sæsonbestemt?

Ja, det er mest om: Vinteren / Sommeren / Forår og efterår. Nej, Hele tiden.

T3.2 – Hvornår på dagen er du mest generet af temperaturproblemer?

Først / Midt / Sidst på dagen. Hele tiden.

T3.3 – Hvor på din arbejdsplads oplever du oftest problemet?

Ved min faste arbejdsplads, I enkelte lokaler, I hele fløje/etager, I hele bygningen, I andre bygninger (hvis relevant)

Når det blæser udenfor, Når det er koldt udenfor

Når det er varmt udenfor...

L – LUFTKVALITET

“Nu spørges der ind til jeres oplevelse af luftkvaliteten på arbejdspladsen”.

V – VISUELLE FORHOLD

“Nu spørges der ind til jeres oplevelse af de visuelle indeklimateforhold på arbejdspladsen”.

A – LYDFORHOLD

“Nu spørges der ind til jeres oplevelse af lydforholdene på arbejdspladsen”.

AFRUNDING

“Nu spørges der ind til jeres helhedsoplevelse af indeklimateforholdene på arbejdspladsen”.

Reflekter her gerne over dine svar gennem hele dialogen, herunder de fire indeklimateområder omkring temperatur, luftkvalitet, visuelle forhold og lydforhold.

Hvad er din overordnede vurdering af indeklimatekvaliteten på din arbejdsplads?

1-5 skala: Rigtig god. God. Middel. Dårlig. Rigtig dårlig.



Projektdeltagere:

Transition ApS

DTU

Aalborg Universitet

Ringkøbing-Skjern Kommune

Frederikshavn Kommune

Favrskov Kommune

Med støtte fra:

Realdania

