

# At-VEJLEDNING



## Kortlægning af psykisk arbejdsmiljø

At-vejledning D.4.1

November 2009 – Erstatte juni 2000



### Hvad er en At-vejledning?

At-vejledninger vejleder om, hvordan reglerne i arbejdsmiljølovgivningen skal fortolkes. At-vejledninger bruges til at

- uddybe og forklare ord og formuleringer i reglerne (lov og bekendtgørelser)
- forklare, hvordan kravene i reglerne kan efterkommes efter Arbejdstilsynets praksis
- oplyse om Arbejdstilsynets praksis i øvrigt på baggrund af bl.a. afgørelser og domme
- forklare arbejdsmiljølovgivningens områder og sammenhæng mv.

Tal i parentes henviser til listen over relevante At-vejledninger mv. på bagsiden.

### Er en At-vejledning bindende?

At-vejledninger er ikke bindende for virksomhederne, sikkerhedsorganisationerne eller andre, men vejledninger bygger på regler (lov og bekendtgørelser), der er bindende. Arbejdstilsynet vil ikke foretage sig mere i de situationer, hvor fx en virksomhed har fulgt en At-vejledning.

Virksomhederne kan vælge andre fremgangsmåder mv., men Arbejdstilsynet vil i så fald vurdere, om den valgte fremgangsmåde er lige så god og i overensstemmelse med reglerne.

Når en At-vejledning gengiver bindende metodekrav mv. fra lov eller bekendtgørelser, skal virksomhederne følge de pågældende metoder. Det vil altid fremgå tydeligt af en At-vejledning, når der gives bindende metodekrav mv.

### Hvor findes information om At-vejledningerne?

Et emne kan være beskrevet i mere end én At-vejledning. Derfor er det en god idé at orientere sig på Arbejdstilsynets hjemmeside på Internettet på adressen [www.at.dk](http://www.at.dk).

I en overgangsperiode vil der stadig findes "gamle" At-meddelelser og At-anvisninger, der ligesom At-vejledningerne beskriver, hvordan arbejdsmiljølovgivningen kan overholdes. Med tiden vil alle At-meddelelser og At-anvisninger udgå, efterhånden som de afløses af At-vejledninger. Også her kan der hentes hjælp på Arbejdstilsynets hjemmeside.

**A**t-vejledningen beskriver metoder til kortlægning af psykosociale forhold på den enkelte virksomhed. Formålet er at vejlede virksomhedens sikkerhedsorganisation om de metoder, der kan bruges til at kortlægge det psykiske arbejdsmiljø. Vejledningen skal hermed bidrage til, at sikkerhedsorganisationen vælger hensigtsmæssige metoder. Vejledningen kan bl.a. være en hjælp, når virksomheden skal udarbejde arbejdspladsvurdering, der som første trin skal omfatte en kortlægning af virksomhedens arbejdsmiljøforhold, herunder om der er problemer i det psykiske arbejdsmiljø. Vejledningen vil også kunne bidrage til en uddybning af problemstillinger i det psykiske arbejdsmiljø, der har vist sig ved en arbejdspladsvurdering foretaget med andre metoder end dem, der beskrives i vejledningen.

Nogle af metoderne kan bruges umiddelbart af sikkerhedsorganisationen i alle faser. Det gælder:

- Spørgeskemametoden
- Brug af tjeklister
- Indsamling af data om sygefravær og personaleomsætning.

Andre metoder vil som regel kræve bistand fra eksterne aktører, fx arbejdsmiljørådgivere eller organisationer. Det gælder:

- Interviewmetoden
- Observationsmetoden.

Der findes andre metoder til kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø end dem, der er beskrevet i vejledningen. Det drejer sig fx om:

- Temadage med eller uden ekstern aktør
- Fremtidsværksted
- Temamøder, hvor man fx bruger dialogskema, der angiver de tre bedste og de tre værste forhold i det psykiske arbejdsmiljø.

Valg af metode vil bl.a. afhænge af formålet med undersøgelsen, de emner, der ønskes belyst, og den personkreds, som inddrages i undersøgelsen.

## ***1. Generelle krav til metoder og deres brug***

---

### **1.1. Krav til metoder**

Vejledningen beskriver især metoder til indsamling af oplysninger om psykosociale forhold,

- der er afprøvet og opfylder krav om pålidelighed og gyldighed eller giver mulighed herfor.
- der er dækkende for det psykosociale område. Det vil sige som omfatter beskrivelser af centrale psykosociale risikofaktorer og personers psykiske og psykosomatiske belastningsreaktioner i arbejdet.

- der er så enkle, at de umiddelbart kan bruges af sikkerhedsorganisationen. Observations- og interviewmetoderne kræver dog hel eller delvis bistand fra eksterne aktører, fx arbejdsmiljørådgivere eller organisationer.
- der er så almene, at de umiddelbart kan bruges på alle virksomheder og i alle organisationer/institutioner.
- der er så overskuelige, at indsamlingen af data, resultatopgørelsen og fortolkningen af resultater kan udføres med relativt enkle metoder.
- der giver resultater, som kan bruges til at udarbejde handlingsplaner, der kan forbedre det psykiske arbejdsmiljø.

## 1.2. Krav til brugen af metoder

Alle metoder giver de bedste resultater, hvis der er et tæt samarbejde mellem virksomhedens parter. Først og fremmest fordi metodernes "gennemslagskraft" afhænger af et konstruktivt samarbejde mellem virksomhedens ledelse og de ansatte. Centrale elementer i samarbejdet om kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø er:

- Fælles afklaring og fastlæggelse af undersøgelsens formål, indhold og metode.
- Gensidig forpligtelse over for aftaler om, hvordan undersøgelsen skal gennemføres, og hvordan den skal følges op.

## 2. Metoder til indsamling af oplysninger om psykisk arbejdsmiljø

### 2.1. Spørgeskemametoden – kvantitativ kortlægning

#### **2.1.1 Generel karakteristik af spørgeskemametoden**

Et spørgeskema er først og fremmest velegnet til at kortlægge, hvordan det psykiske arbejdsmiljø opleves og vurderes af de ansatte. Spørgeskemaet kan også bruges til at forudsige reaktioner hos større grupper af ansatte ved organisationsændringer, ændrede ansættelsesformer o.l. Metoden er en forholdsvis billig måde at indsamle data på:

- Tidsforbruget til at udfylde spørgeskemaerne er ret begrænset.
- Besvarede spørgeskemaer vil som regel være hurtige at administrere og analysere.
- Resultaterne af spørgeskemaerne vil efter relativt kort tid kunne afrapporteres.

Det forudsætter imidlertid, at man bruger et spørgeskema, der opfylder en række fundamentale krav. Spørgsmålene skal være entydige og opfattes som relevante af den gruppe ansatte, der skal deltage i kortlægningen. Svarmulighederne skal være udtømmende og gensidigt udelukke hinanden. Og spørgeskemaet skal være testet for pålidelighed og gyldighed. Pålidelighed betegner, hvor stor overensstemmelse der er mellem resultaterne af to på hinanden følgende

målinger. Gyldighed er udtryk for, om spørgeskemaet måler, hvad det er meningen, at det skal måle. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) har udviklet tre spørgeskemaer om psykisk arbejdsmiljø, der opfylder disse krav. Skemaerne kan downloades på NFA's hjemmeside: [www.arbejdsmiljoviden.dk](http://www.arbejdsmiljoviden.dk). Her findes også vejledning til brug af spørgeskemaerne i praksis.

Der er en række usikkerheder ved at bruge spørgeskemaer til måling af det psykiske arbejdsmiljø. Bl.a. kan personer med psykiske symptomer, som fx stress og/eller et dårligt helbred i øvrigt, være mere tilbøjelige til at beskrive arbejdet som belastende end personer, der ikke har psykiske symptomer og har et godt helbred (overrapportering).

Omvendt kan raske personer være mere tilbøjelige til at underbetone de belastende forhold i arbejdet (underrapportering).

Denne usikkerhed vil bl.a. kunne modvirkes ved hjælp af observationsmetoden, hvor særligt uddannede eller trænede personer vurderer de psykiske påvirkninger i et givet job ud fra standardiserede observationsskemaer, jf. pkt. 2.3. Oplysningerne fra spørgeskemaer kan endvidere suppleres og eventuelt justeres af data, der er indhentet på anden måde – fx oplysninger om:

- Arbejdstids- eller lønsystemer
- Deadlines
- Arbejdsomfang
- Cyklustider
- Driftsforstyrrelser
- Arbejdets organisering
- Sygefravær
- Personaleomsætning.

Et andet problem ved spørgeskemaundersøgelser er de personer, der ikke deltager i undersøgelsen. Enten fordi de ikke ønsker at deltage, eller fordi de ikke er i stand til det. Problemet er størst hos den gruppe, der ikke ønsker at deltage, fordi denne gruppe næsten altid vil adskille sig på væsentlige punkter fra resten af undersøgelsesgruppen. Frafaldet kan derfor medføre systematiske skævheder i analyseresultaterne.

Frafaldsprocenten er som regel størst i undersøgelser med postomdelte spørgeskemaer.

Alle spørgeskemaundersøgelser bør afsluttes med overvejelser om frafaldets mulige betydning for undersøgelsesresultatet. Det kan være svært at gennemføre en egentlig frafaldsanalyse, hvor man systematisk indhenter begrundelser fra de personer, der ikke har deltaget, da dette vil komme i konflikt med hensynet til anonymiteten. En mulighed er at udsende fra to til fem spørgsmål om begrundelser for ikke at besvare spørgeskemaet til alle dem, der oprindeligt fik uddelt et spørgeskema. Besvarelsenerne lægges i en tilhørende kuvert, som indsamles i en aflåst brevkasse i virksomheden. Det er kun de personer, som er udpeget til at indsamle og åbne kuverterne, som må få adgang til dem, jf. pkt. 2.1.2. Samme fremgangsmåde kan i øvrigt benyttes, hvis der er brug for at rykke for at få flere skemaer ind.

### 2.1.2 Trin i en spørgeskemaundersøgelse

Brug af spørgeskemaer i en virksomhed indebærer en række problemstillinger og trin. Nogle af de vigtigste trin er:

- Formulering af formålet med spørgeskemaundersøgelsen samt udvælgelse og beskrivelse af de emner, der ud fra ens indhentede forhåndsviden skal inddrages i undersøgelsen. Skal undersøgelsen være et led i fx udarbejdelse af en almindelig arbejdspladsvurdering eller en større organisationsændring? I så fald kan der være behov for at inddrage mange forskellige emner i kortlægningen. Eller skal undersøgelsen afdække omfanget og mulige årsager til klager, konflikter, højt sygefravær o.l. i en bestemt virksomhedsafdeling? I så fald består opgaven i at udvælge de emner, som ud fra ens indhentede forhåndsviden om forholdene i afdelingen er mest centrale at få undersøgt nærmere.
- Fastlæggelse af spørgeskemaundersøgelsens opbygning, herunder planlægning og forberedelse af procedurer for sikring af anonymiteten, udvælgelse af personer, der skal deltage i undersøgelsen, udfyldning af spørgeskemaer, opgørelse af besvarelser, analyse af resultaterne og afrapportering, jf. efterfølgende stadier.

Et vigtigt spørgsmål er sikring af anonymiteten. Dette er afgørende for at få ærlige besvarelser. For at bevare anonymiteten er det vigtigt, at undersøgelsen omfatter mindst 20 personer, eftersom en række af de indledende spørgsmål om fx køn og alder – på baggrund af ens kendskab til personerne i en afdeling – typisk vil kunne kombineres til at identificere en person. Endvidere er det vigtigt, at der foreligger klare aftaler om, hvem der skal have adgang til materialet, hvem der skal analysere resultaterne mv. Endelig bør der kun afrapporteres antal, procenter og gennemsnit for samtlige deltagere.

Et andet vigtigt spørgsmål er sikring af en høj svarprocent. Selv om det skal være frivilligt at deltage i en sådan undersøgelse, er det vigtigt, at svarprocenten bliver så høj som muligt. Svarprocenten skal helst være 80 eller derover, da kun en høj svarprocent sikrer, at resultaterne kan bruges. En høj svarprocent opnås bedst ved

- at sikre anonymiteten.
- at motivere alle til at deltage – især ved at ledelsen skaber tillid til, at resultaterne vil blive brugt til at gennemføre reelle forbedringer i arbejdsmiljøet, så alle kan se det nyttige i at deltage i undersøgelsen.
- at besvarelsen af spørgeskemaet sker på et personalemøde e.l.

Udfyldning og indsamling af spørgeskemaer bør ske i forbindelse med et personalemøde. Det tager ca. 15-20 minutter at udfylde et spørgeskema på ca. 100 spørgsmål. Alternativt kan spørgeskemaerne udleveres på arbejdspladsen, hvor der gives en frist på nogle dage til at aflevere det udfyldte spørgeskema i en tilhørende kuvert, som kan afleveres i en eller flere aflåste brevkasser i virksomheden. For at sikre anonymiteten er det vigtigt, at kun de personer, som i planlægningsfasen er udpeget til at indsamle og åbne skemaerne, får adgang til dem.

Hvis man ikke har et edb-program til rådighed, kan opgørelse af besvarede spørgeskemaer mest enkelt ske ved at tælle besvarelserne op i et regneark.

Det er vigtigt, at deltagerne inddrages i tolkningen af resultaterne på personalemøder e.l. Ved at bruge spørgeskemametoden "tvinges" deltageren mere eller mindre til at vælge én bestemt svarmulighed ud fra hans/hendes opfattelse af spørgsmålet. Metoden giver således – i modsætning til interviewet – ikke umiddelbart plads til præciseringer af, hvordan man har forstået spørgsmålet, og hvad der dermed er baggrunden for svaret.

Når virksomhedens stærke og svage sider er blevet kortlagt, er det ligeledes vigtigt at inddrage deltagerne i opfølgningen af undersøgelsen. En gentagelse af undersøgelsen efter et stykke tid kan bruges til at vurdere, om de tiltag, der er sat i gang, har virket. I den forbindelse er det vigtigt, at man nøje registrerer, hvilke ændringer i arbejdsmiljøet der er foretaget efter den første måling. Kun derved bliver man i stand til efter anden måling at afgøre, om udsving mellem første og anden måling eventuelt skyldes fejl i tolkningen af de første måleresultater, manglende hel eller delvis gennemførelse af de planlagte ændringer, forkert valg af tiltag eller metoder mv.

## 2.2. Interviewmetoden – kvalitative, halvstrukturerede interview

### **2.2.1 Generel karakteristik af interviewmetoden**

Interviewmetoden vil som regel kræve bistand fra eksterne aktører, fx arbejdsmiljørådgivere eller organisationer. Dels fordi det kræver særlig træning og erfaring at gennemføre et interview, dels fordi der i løbet af et interview ofte kommer meget personlige udsagn, der kræver en særlig sikring af anonymiteten.

Sikkerhedsorganisationens rolle ved interviewundersøgelser er først og fremmest at beskrive formålet med undersøgelsen, at fastlægge de emner, der skal belyses, og at fastlægge interviewets opbygning, jf. pkt. 2.2.2.

Interviewmetoden er først og fremmest velegnet til at få relevante oplysninger om personens daglige oplevelse og vurdering af det psykiske arbejdsmiljø og personens forhold hertil. Fx om personen passivt accepterer henholdsvis har resigneret over for tingenes tilstand – eller aktivt forsøger at ændre tingenes tilstand – eller forsøger at komme ud af problemerne ved jobskifte, sygefravær e.l.

I interviewet indhentes kvalitativ viden om det psykiske arbejdsmiljø udtrykt i almindeligt sprog. Målet er ikke at få en nøjagtig kvantificering som i spørgeskemametoden. Det kvalitative interview giver personen eller gruppen mulighed for så præcist som muligt at beskrive de problemer i det psykiske arbejdsmiljø, de oplever og føler, og hvordan de reagerer på dem.

Fordelen ved interviewmetoden frem for spørgeskemametoden er således, at man i interviewsituationen har mulighed for at udbyde både spørgsmål og svar. Interviewmetoden giver samtidig interviewerens mulighed for at få nye og uventede udsagn om arbejdsforhold, der har væsentlig betydning for det psykiske arbejdsmiljø. Derfor benyttes interviewmetoden ofte som et supplement til spørgeskemaundersøgelser.

Mundtlige interview kan variere med hensyn til graden af struktur. Fra meget strukturerede interview, der følger en fastlagt række spørgsmål med faste svar-kategorier, til mere åbne interview, hvor bestemte psykosociale temaer er i fokus, men hvor spørgsmålene ikke har nogen forudbestemt rækkefølge og formulering. I det følgende beskrives kun interview af sidstnævnte type – såkaldte “halvstrukturerede interview”. Det skyldes, at det meget strukturerede interview, med standardformulerede spørgsmål og svarmuligheder, stort set har samme karakteristika som den spørgeskemametode, der er omtalt i pkt. 2.1.

I et kvalitativt, halvstruktureret interview fokuseres der på bestemte temaer. Derudover fokuseres der på interviewsituationens dynamiske aspekter, det vil sige forholdet mellem interviewer og den interviewede. Intervieweren registrerer og fortolker både, hvad der siges, og hvordan det siges.

Gode interview kræver, at intervieweren har ekspertise med hensyn til interviewemnets hovedaspekter og derfor ved, hvilke temaer det er vigtigt at forfølge. Det er også vigtigt, at intervieweren har ekspertise med hensyn til dynamikken i samspillet mellem interviewer og den interviewede – især skal intervieweren kunne strukturere og styre interviewforløbet (fx ikke være bange for at afbryde den interviewedes sidespring), kunne stille klare, lette og forståelige spørgsmål, lytte aktivt til, hvad der siges, og til det følelsesmæssige budskab i det, der siges, iagttage tonefald, ansigtsudtryk, kropsholdning/-sprog, samt være kritisk ved ikke at tage alt, hvad der siges, for pålydende, men stille kritiske spørgsmål for at efterprøve pålideligheden og gyldigheden af det, den interviewede fortæller.

Interviewmetoden kan være behæftet med en række usikkerheder. Den mest afgørende er den såkaldte intervieweffekt, som indebærer, at forskellige interviewere kan fremkalde forskellige udsagn eller svar om samme tema, alt efter faktorer som bl.a. deres køn, alder, sociale status og følsomhed over for og viden om interviewemnet.

Intervieweffekten er antagelig størst ved spørgsmål om personlige forhold, fx vurderinger af og følelser over for den nærmeste chef eller ryge- og drikkevaner. En del af denne centrale ulempe ved metoden kan søges modvirket ved samtidig at bruge andre former for dataindsamling, fx jobobservationer ved særligt uddannede og trænede personer, jf. pkt. 2.4.

En anden usikkerhed ved metoden stammer fra de personer, der ikke ønsker at deltage i interviewundersøgelsen, det vil sige frafaldet. Disse personer vil som regel adskille sig væsentligt med hensyn til oplevelsen af det psykiske arbejdsmiljø, og frafaldet kan dermed medføre systematiske skævheder i analyseresultaterne. Igen må det antages, at frafaldet er størst i de situationer, hvor personen – korrekt eller ikke-korrekt – antager, at der i interviewet vil blive stillet spørgsmål om personlige forhold. I en interviewundersøgelse bør man altid overveje/analysere frafaldets betydning for undersøgelsesresultatet.

### **2.2.2 Interviewundersøgelsens stadier – interview af enkeltpersoner**

I det følgende beskrives de forskellige stadier i en veltilrettelagt interviewundersøgelse:



- Opstilling af formålet med interviewundersøgelsen og beskrivelse af de emner, som ønskes undersøgt. Er undersøgelsen fx et supplerende led i udarbejdelsen af en arbejdspladsvurdering, et supplerende led i kortlægning af forudsætningerne for en organisationsændring/-tilpasning, eller er formålet at afdække mulige årsager til aktuelle klager over arbejdsforholdene, åbenbare konflikter mellem kolleger eller i forhold til ledelsen, et relativt stort sygefravær, stort personalegennemtræk e.l. i en bestemt afdeling af virksomheden? Formålet med interviewundersøgelsen er afgørende for udvælgelsen af de emner i det psykiske arbejdsmiljø, som skal undersøges, men kan også have stor betydning for de efterfølgende stadier i undersøgelsen.
- Fastlæggelse af interviewets opbygning, herunder planlægning og forberedelse af procedurer for gennemførelse af interviewene, emner der skal belyses, analyse af resultaterne, vurdering af mulige fejlkilder og afrapportering, jf. efterfølgende stadier.

Et vigtigt spørgsmål på dette stadium er udvælgelsen af interviewpersoner – både hvad angår antal og repræsentativitet med hensyn til oplevelse/vurdering af det psykiske arbejdsmiljø. Der kan ikke siges noget endegyldigt om, hvor mange personer man skal udvælge for at få generaliserbare, pålidelige og gyldige data. På den ene side må antallet ikke være så lille, at den fornødne repræsentativitet ikke kan opnås. På den anden side må antallet ikke være så stort, så datamængden bliver uoverskuelig. Ofte er nytteværdien af de yderligere interview meget lille, fordi de ikke bringer noget afgørende nyt og kun i bedste fald giver en lidt større sikkerhed end den, der vil kunne opnås med et mindre antal interview.

- Gennemførelse af interview på grundlag af en interviewguide. Guiden indeholder typisk en skitse over de psykosociale emner, der skal dækkes, og forslag til spørgsmål af forskellige typer. I bilaget er der gengivet et eksempel på en interviewguide og forskellige typer af spørgsmål, som interviewerens kan bruge.

Under interviewet introducerer interviewerens nogle emner og dimensioner, som han ud fra sin forhåndsviden har en formodning om har en central betydning for interviewpersonens oplevelse og vurdering af det psykiske arbejdsmiljø. Det halvstrukturerede interview vil efterfølgende give mulighed for opfølgende og specifikke spørgsmål, hvor de interviewede kan udvide og præcisere deres oplevelser og vurderinger af det psykiske arbejdsmiljø.

- Afrunding af interviewet ved at interviewerens opsummerer de meninger, den interviewede har givet udtryk for, i nogle korte hovedpunkter og hovedtemaer. Derved får interviewerens mulighed for at kontrollere, om han har forstået og fortolket den interviewedes meninger korrekt.

### 2.2.3 Fokusgruppeinterview

Interviewmetoden kan også bruges over for grupper, som i dag ofte kaldes fokusgrupper. Fokusgrupper bruges også på det psykiske arbejdsmiljøområde.

Fokusgruppeinterview har samme fordele, ulemper og mulige fejlkilder som de i pkt. 2.2.2 nævnte. Interview af grupper indebærer dog en yderligere kompleksitet og dermed fejlkilde. Det skyldes, at samspillet mellem de interview-

ede ofte fører til spontane og følelsesmæssige udsagn om det diskuterede emne. Fokusgruppeinterview kræver derfor, ud over et godt kendskab til interviewnets hovedaspekter og dynamikken i samspillet mellem interviewer og den interviewede, også ekspertise med hensyn til kontrol og fortolkning af gruppesamspillet betydning for udsagnene. Endvidere kan fokusgruppeinterview give vanskeligheder med systematisk at analysere og afrapportere – selvsagt i en anonymiseret form – hvem der har sagt hvad.

I det følgende eksemplificeres muligheden for at inddrage fokusgruppeinterview i det psykiske arbejdsmiljøarbejde. Det forudsættes, at interviewet planlægges og tilrettelægges af sikkerhedsorganisationen ved inddragelse af eksterne aktører, fx arbejdsmiljørådgivere eller organisationer. Det bør altid være den eksterne aktør, der gennemfører interviewet og opgør resultaterne.

- Inden interviewet indsamles tilgængeligt skriftligt materiale om virksomheden – virksomhedsrapporter, organisationsplaner, strategier for virksomhedsudvikling, aktuelle ændringer o.l. Formålet er først og fremmest at øge interviewerens forhåndsviden om virksomheden. Derved sikres det, at man som interviewer bliver opfattet som en kompetent samtalepartner, og at intervieweren korrekt tolker og tager stilling til den information, han får i løbet af interviewet. Interviewerens forhåndsviden om virksomheden kan endvidere indhentes ved besøg på virksomheden, samtaler med de ansatte samt ved møder med ledelse og repræsentanter for de ansatte.
- Intervieweren udvælger sammen med sikkerhedsorganisationen 10-15 spørgsmål om arbejdssituationen, som deltagerne i de senere gruppeinterview bliver bedt om at udfylde. Desuden udvælges et par spørgsmål om sygefravær og symptomer, som kan relateres til arbejdet, samt et par spørgsmål om, hvordan man ser på sine muligheder for at arbejde frem til pensionering.
- Derefter præciserer interviewer og sikkerhedsorganisationen, hvilke virksomhedsafdelinger, jobgrupper eller stillinger der skal udskilles og risikovurderes separat, for at vurderingen af risiciene skal blive tilstrækkeligt konkret. Opgaven består i at udskille det laveste antal samtalegrupper, som tilsammen afspejler hele virksomhedens/afdelingens psykiske arbejdsmiljø. Gruppesamtalernes deltagere udvælges, så grupperne bliver tilstrækkeligt små (fra fem til syv deltagere) og homogene, fx montører, lagerarbejdere eller pædagoger. Den nærmeste ledelse samles som regel i en gruppe for sig.
- Derefter gennemføres interview af halvanden til to timers varighed. I starten af mødet besvarer deltagerne skriftligt de udvalgte spørgsmål, der handler om at beskrive deres egen oplevelse og vurdering. Besvarelsene gøres op og formidles mundtligt til deltagerne. Besvarelsene skaber samtidig en slags dagsorden – interviewguide – for, hvilke temaer det er centralt for gruppens deltagere at få drøftet i løbet af interviewet. Gruppens medlemmer bliver derefter bedt om at eksemplificere, tydeliggøre og præcisere temaer i det psykiske arbejdsmiljø i de tilfælde, hvor svarene indikerer, at der kan være et problem. Under samtalen breder interviewer problematikken ud, idet han over for deltagerne betoner, at man sammen skal forsøge at tegne et så korrekt billede som muligt af hele virksomheden/afdelingen og af ens egen og kollegernes arbejdssituation. Hvert interview afsluttes med et sammendrag af de grundtemaer, som er blevet beskrevet under forløbet, og de spørgsmål, som interviewer finder anledning til at tage op med sikkerhedsorganisationen på et afsluttende møde.

## **2.3. Observationsmetoden**

### **2.3.1 Generel karakteristik af observationsmetoden**

Brug af observationsmetoden vil som regel kræve bistand fra eksterne aktører, fx arbejdsmiljørådgivere eller organisationer. Det skyldes dels, at metoden kræver en bred faglig viden om de jobaspekter, der skal inddrages i observationen, og dels at brugen af metoden kræver praktisk øvelse.

Sikkerhedsorganisationens rolle ved brug af observationsmetoden er først og fremmest at opstille formålet med observationerne og at foretage udvælgelse af de job, som ønskes kortlagt. Fordelen ved observationsmetoden er, at den ikke indebærer de usikkerheder, som er nævnt under spørgeskema- og interviewmetoden.

Metoden fokuserer især på de vilkår, som gælder i en given jobtype (fx montagearbejde, pædagogarbejde og plejearbejde), og som er ensartede for alle personer, der udfører job af denne type. Observationerne foretages på basis af standardiserede observationsskemaer. Jobbene kan derefter klassificeres på nogle centrale dimensioner som kvalifikationskrav, selvbestemmelse og social kontakt.

Når man bruger observationsmetoden, mister man den enkeltes egne oplevelser og vurderinger af arbejdssituationen. Fx kan man i løbet af en observationsperiode på mellem to til fire timer observere, at en ansat arbejder meget alene. Men det kan være vanskeligt at afgøre, om den ansatte kan regne med støtte fra kolleger i situationer, hvor der er behov for det, hvis disse situationer ikke opstår i løbet af observationsperioden. Endvidere er der mange former for psykiske belastninger i arbejdet, som man ikke kan finde frem til eller bedømme ved hjælp af observationsmetoden, men kun via individuelle oplevelsesdata. Det gælder fx tidspres, stor arbejdsmængde, uklare grænser mellem kompetence-/ansvarsområder samt krav om engagement og fleksibilitet.

Derfor er det en god idé at kombinere fx spørgeskemametoden/interviewmetoden, der giver oplysninger om den enkeltes egen oplevelse og vurdering, og observationsmetoden, der giver oplysninger om centrale dimensioner i selve jobbet. Derved får man en grundigere kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø.

### **2.3.2 Stadier i observationsmetoden**

De centrale stadier ved brug af observationsmetoden er følgende:

- Udvælgelse af job/arbejdssituationer, som ønskes kortlagt. I nogle tilfælde er man kun interesseret i observationer af én bestemt arbejdsplads – fx fordi der er anmeldt en arbejdsbetinget psykisk lidelse eller har været klager. I andre tilfælde er man interesseret i observationer af et bredere jobspektrum – fx hvis data fra jobobservationer skal bruges til at supplere eller efterprøve pålideligheden og gyldigheden af data, der er indsamlet ved hjælp af spørgeskemametoden
- Det er vigtigt, at de ansatte, hvis job skal observeres, orienteres grundigt inden selve observationerne om formål og indhold. Det er især vigtigt at understrege over for de ansatte, at det ikke er deres individuelle måde at udføre arbejdet på – om de arbejder hurtigt, kvaliteten i arbejdet o.l. – der

fokuseres på under observationerne, men alene selve jobbet. Det vil sige kravene i jobbet og de tekniske/organisatoriske forhold, hvorunder kravene skal imødekommes. Varigheden af observationer vil variere. I nogle tilfælde kan to til fire timers observation være tilstrækkeligt til at kunne beskrive og vurdere de psykiske belastninger i et job. I andre tilfælde kan det være nødvendigt at strække observationsperioden over flere dage.

- Under observationerne af jobbet tages der udførlige notater om alle de forhold, som metoden omfatter.
- Efter observationernes ophør udfyldes de standardiserede observationskemaer ud fra de noter, der er taget under observationsperioden. På baggrund af det udfyldte observationskema – og observatørens indhentede forhåndsviden om jobbet og virksomheden – foretager observatøren en samlet vurdering af de psykiske belastninger i jobbet.

## 2.4. Brug af tjekliste

En tjekliste består af en række spørgsmål, der dækker psykosociale risikofaktorer og udviklingsmuligheder for forskellige jobtyper i en virksomhed, et virksomhedsområde eller en afdeling. Ligesom i observationsmetoden er fokus på selve arbejdsvilkårene – ikke på personens individuelle oplevelser, vurderinger eller holdning til vilkårene. Tjeklistens spørgsmål sigter mod at tegne et billede af, hvordan det i “almindelighed” forholder sig på en række områder i virksomheden eller afdelingen. Endvidere kan faktuelle oplysninger om anmeldte arbejdsbetingede psykiske lidelser, sygefravær og personalegennemtræk inddrages i kortlægningen.

En tjekliste kan være en hjælp til at indarbejde det psykiske arbejdsmiljø i virksomhedens arbejdspladsvurdering. Tjeklisterne kan udfyldes af sikkerhedsgruppen/grupperne i virksomheden. Udfyldelsen af tjeklistens spørgsmål kan også foregå i dialog mellem sikkerhedsgrupper og ansatte med et solidt kendskab til arbejdsvilkårene, mellem de ansatte indbyrdes i grupper, der arbejder sammen i det daglige, eller i dialog mellem ledelse og ansatte.

Under alle omstændigheder er det vigtigt at diskutere og finde ud af, hvilke af tjeklistens problemområder der er problemløse eller irrelevante for virksomheden/afdelingen og derfor kan springes over, samt hvilke problemområder der skal arbejdes videre med. Blandt de spørgsmål, man er enige om at arbejde videre med, foretages en prioritering. I prioriteringen bør indgå overvejelser om de psykiske belastningers karakter, antallet af ansatte, der er berørt, hvor ofte problemerne bliver synlige, om de optræder i bestemte sammenhænge, om der findes kendte løsninger på de konstaterede problemer, og i hvilket omfang de konstaterede udviklingsmuligheder er tilfredsstillende.

Når tjeklistens spørgsmål er besvaret og prioriteret, opstilles en prioriteret handlingsplan, der præciserer, i hvilken rækkefølge problemerne skal løses, hvornår løsningsprocessen skal begynde og afsluttes, hvilke personer der er ansvarlige for hvilke løsninger og løsningstrin, og – ikke mindst – hvornår/hvem og hvordan der skal gøres status og evalueres, samt om tiltagene har haft den ønskede effekt, og i hvilket omfang de har haft det.

Arbejdstilsynet har udviklet en række brancherettede APV-tjeklister til mindre virksomheder. Alle tjeklisterne indeholder spørgsmål om forhold i det psykiske arbejdsmiljø. Tjeklisterne kan downloades på Arbejdstilsynets hjemmeside: [www.at.dk](http://www.at.dk).

## **2.5. Opgørelse af sygefravær og personaleomsætning**

Både sygefraværet og personaleomsætningen i en virksomhed eller en afdeling kan have sammenhæng med det psykiske arbejdsmiljø. Et dårligt psykisk arbejdsmiljø kan således give sig udslag i forøget sygefravær og øget personaleomsætning, mens et godt psykisk arbejdsmiljø omvendt kan mindske sygefraværet og være med til at fastholde de ansatte i virksomheden. Sygefravær og personaleomsætning kan således i mange tilfælde bruges til at tage "temperaturen" på arbejdsmiljøet og til at vurdere, om tiltagene har en effekt. "Ethiske regnskaber" og "arbejds miljøregnskaber" er eksempler herpå.

Både sygefravær og personaleomsætning kan dog være bestemt af andre forhold end arbejdsmiljø, fx kan lønforskelle og attraktive jobmuligheder andre steder påvirke omsætningen for visse personalegrupper, selv om det psykiske arbejdsmiljø er tilfredsstillende.

Ved opgørelse af sygefravær og personaleomsætning er oplysninger, der er indhentet ved hjælp af fx spørgeskemametoden, ikke særlig pålidelige. Det skyldes bl.a., at mange ansatte ikke har en tilstrækkelig præcis erindring om, hvor mange sygedage og sygeperioder de har haft i det sidste år. Der er heller ikke altid sikkerhed for, at personer, der har svaret, at de vil skifte job, også gør det, når de har mulighed for det. Opgørelsen bør derfor baseres på virksomhedens registrerede sygefravær og personaleomsætning. Opgørelsen kan fx gælde alle i virksomheden, alle timelønnede, alle faggrupper, alle stillingsgrupper eller alle fra nogle bestemte afdelinger.

Sygefravær er nogenlunde nemt at registrere. Ved beregning af sygefraværet skal der regnes i fraværsdage (nettosygefravær = tabte arbejdsdage). Mange offentlige virksomheder og institutioner registrerer kalenderdage (bruttosygefravær). Det gælder fx de fleste kommuner. Derfor må kalenderdagene omregnes til fraværsdage, hvis man på et givet tidspunkt ønsker et reelt billede af det faktiske antal tabte arbejdstimer på grund af sygefravær. Bag de samlede tal vil der ofte være betydelige afdelingsvise eller kvartalsvise udsving.

Personaleomsætningen er også let at registrere, men det kan være svært at få overblik over årsagerne, hvis ikke man har etableret en fast procedure for at interviewe alle, der fratræder deres job.

## Bilag – Interview

---

### Interviewguide

Interviewguiden angiver interviewets emner og deres rækkefølge. Guiden indeholder en skitse over de emner, som man ud fra sin indhentede forhåndsviden om arbejdssituationen formoder, hhv. ved, er betydningsfulde for de interviewede, og som det er vigtigt for interviewerens at få belyst nærmere. Desuden foreslår den spørgsmål af forskellig type, som interviewerens kan stille i løbet af interviewet. Som regel er det op til interviewerens skøn, hvor tæt guiden skal følges, og i hvor stor udstrækning der skal være plads til uventede tematiseringer fra interviewpersoner.

#### **Opstilling af interviewemner**

Interviewemnerne kan opstilles på baggrund af interviewerens indsamlede forhåndsviden om virksomheden og branchen hentet fra rapporter, statistikker, orienterende besøg, samtaler med ledelse og repræsentanter for ansatte mv. På baggrund af den indsamlede forhåndsviden opstilles en tematisk "dagsorden" for interviewforløbet. Dagsordenen for interviewet kan også være et resultat af fx en forudgående spørgeskemaundersøgelse, der har peget på nogle problemområder, som man ønsker præciseret og uddybet ved hjælp af interview.

Hvis der er tale om gruppeinterview, kan dagsordenen præciseres yderligere på baggrund af interviewpersonernes besvarelser af et kort skema indeholdende 5-10 udvalgte spørgsmål i starten af interviewet, jf. pkt. 2.2.3.

#### **Indramning af interviewet – indledningen**

Det er centralt, at der i indledningen af interviewet skabes en tillidsfuld og afslappet atmosfære, således at de interviewede bliver opmuntret til at sætte ord på deres oplevelser og vurderinger af deres daglige psykiske arbejdsmiljø, og hvad *de* synes, der bør tages fat i og ændres.

Interviewet bør indledes med, at interviewerens kort fortæller om *formålet* med interviewet, dvs. hvad interviewet skal bruges til, og i hvilken sammenhæng det indgår, interviewets *indhold*, dvs. hvad der ønskes belyst i løbet af interviewet, og hvilken *metode* interviewerens vil benytte sig af for at opnå det ønskede resultat, dvs. hvilke spørgsmålstyper der vil blive stillet, hvordan svarene noteres o.l. Endvidere er det vigtigt, at interviewerens i indledningen gør det krystalklart, at deltagelsen i interviewet er frivillig, hvordan interviewresultaterne tænkes brugt, hvordan resultaterne vil blive afrapporteret og i hvilken form.

#### **Typer af interviewspørgsmål**

##### *Direkte spørgsmål*

Direkte spørgsmål, hvor interviewerens introducerer et emne – fx mobning i den interviewedes egen afdeling – kan tjene som indledende spørgsmål eller åbningsspørgsmål. Fx: "Har du *selv oplevet* situationer, hvor du eller en af dine arbejdskolleger er blevet mobbet?" "Hvad skete der?", "Vil du prøve at beskrive episoden så detaljeret som muligt?"

*Opfølgende spørgsmål*

Åbningsspørgsmål som ovennævnte kan give spontane, righoldige svar, som kan følges op af interviewerens nysgerrige, vedholdende holdning eller direkte spørgsmål, hvor den interviewede opmuntres hhv. opfordres til at udvide og uddybe sin beskrivelse af episoden.

*Specificerende eller operationaliserende spørgsmål*

I et interview med mange generelle udsagn kan intervieweren også følge op på den interviewedes svar med mere operationaliserende spørgsmål. Fx: "Har du selv oplevet at blive mobbet af dine kolleger eller din leder inden for den sidste uge/måned/år?" "Hvordan reagerede du sådan rent følelsesmæssigt?" "Hvordan reagerede din krop?" "Hvad tænkte du om situationen?" "Gjorde du selv noget for at bringe mobningen til ophør?" "Hvad gjorde du i situationen?"

*Strukturerende spørgsmål*

Intervieweren har ansvaret for, hvorledes interviewet forløber, og at dets formål i videst mulig udstrækning bliver opfyldt. Derfor bør intervieweren klart markere, når et emne er udtømt, og venligt, men bestemt afbryde svar, der skønnes at være irrelevante for emnet. Det kan bl.a. ske ved, at intervieweren introducerer et af de andre opstillede interviewemner.

*Fortolkende spørgsmål*

For at sikre sig, at man har forstået den interviewedes svar, kan man som interviewer forsøge en afklaring ved at spørge: "Er det rigtig forstået, at du personligt følte dig såret, da du blev mobbet?" "At du følte dig svigtet af kollegerne og/eller din leder?" "Er det dækkende for det, du lige har givet udtryk for?" Eller ved at man omformulerer den interviewedes svar. Fx: "Du mener altså, at mobning i afdelingen virker sårende på dig?" "Du føler dig altså svigtet af kolleger/lederen, fordi de ikke gør noget for at bringe mobningen til ophør?".

**Afrunding af interviewet**

Indledningen i begyndelsen bør altid følges op med en afrunding efter interviewet. Selve interviewet kan efterlade en vis anspændthed, fordi den interviewede i et vellykket interviewforløb har været åben om personlige – ofte stærkt følelsesmæssige – oplevelser og vurderinger af egen arbejdssituation og eventuelt en frygt for, hvad formålet kan have været med interviewet og måske især, hvordan svarene vil blive afrapporteret og brugt. Interviewet bør derfor afrundes med en repetition af formålet og en opsummering af de hovedpunkter, som intervieweren har noteret sig undervejs, og hvordan disse hovedpunkter kommer til at indgå i en *samlet* rapport i en form, der ikke gør det muligt at identificere enkeltpersoner.

## **Baggrund:**

Bekendtgørelse om arbejdets udførelse.

## **Læs også branchearbejdsmiljørådenes vejledninger mv.:**

Branchearbejdsmiljørådenes vejledninger kan findes på [www.bar-web.dk](http://www.bar-web.dk).

### **Arbejdstilsynet**

Postboks 1228  
0900 København C  
Telefon 70 12 12 88  
Telefax 70 12 12 89  
e-post [at@at.dk](mailto:at@at.dk)  
[www.at.dk](http://www.at.dk)

Prepress: KREATOR – Tryk: Datagraf

