

Fokusinspektion

En arbetsmetod för tillsyn av organisatoriska och sociala arbetsmiljöfrågor i ett arbetsliv i förändring



Utarbetad i ett utforskande partnerskap av arbetsmiljöinspektörer i Örebro

Fokusinspektion

– en arbetsmetod
för tillsyn av organisatoriska och
sociala arbetsmiljöfrågor

Christina Engman, Lillemor Lundgren, Rolf Perlman,
Björn Richter, Leif Råsmalm, Yvonne Strempl
och Ethel Östlund vid Yrkesinspektionen (numera
arbetsmiljöinspektionen) i Örebro distrikt

i samarbete med Monica Hane, Samarbetsdynamik AB

Rapporten är utarbetad i samarbete mellan Monica Hane, Samarbetsdynamik AB och Yrkesinspektionen (numera arbetsmiljöinspektionen) i Örebro distrikt.

YRKESINSPEKTIONEN

Örebro distrikt

Utgåva 2000 02 04

© Arbetsmiljöinspektionen och Samarbetsdynamik AB 2000

Tryckeri: Danagårds Grafiska AB, Ödeshög 2002

Layout, redigering och bilder: Samarbetsdynamik AB;

www.samarbetsdynamik.se

Omslag: Artworkmen AB

ISBN 91-7464-428-9

Innehåll

Förord	Om vårt utvecklingsarbete	5
Kapitel 1	Bakgrund	11
	Forskning kring psykisk belastning	12
	Hälsorisker i det moderna arbetslivet	14
Kapitel 2	Utgångspunkter	17
	Förarbete för precisare fokusering	18
	Effektiv användning av tiden	21
	Trygghet under själva samtalet - en förutsättning för en utforskande dialog	22
	Bättre utnyttjande av den samlade kompetens som finns inom myndigheten	23
	Vilken typ av data behöver vi?	24
Kapitel 3	Arbetsproceduren steg för steg	25
	1. Telefonkontakt	25
	2. Aviseringsbrev	25
	3. Orienterande inspektion	26

4. Informerande möte med ledning och huvudskyddsombud	26
5. Precisering av riskområden	27
6. Definition av vilka och hur många olika samtalsgrupper som skall bildas	30
7. Urval av deltagare till samtalsgrupperna	30
8. Samtalen vid besöket på arbetsplatsen	32
9. Ventilering på handledningsseminarium	36
10. Återrapportering till ledning och huvudskyddsombud	37
11. Inspektionsmeddelandet	38
12. Uppföljning	40

Kapitel 4	Våra resonemang om arbetsmetodens tillförlitlighet	43
	Fokuserar vi på relevanta belastnings- faktorer och hälsorisker?	44
	Finns det alternativ till samtalsdata?	45
	Kan man lita på samtalsdata?	48
	Får man verkligen en rättvisande bild?	51
	Kan de som deltar i samtalen verkligen representera hela arbetsstället?	52
	Hur minimerar vi godtycklighet i bedöm- ningar och krav?	54
	Kvalitetssäkring	55

Kapitel 5	Frågor vi fått och frågor vi mött i samband med tillämpningen	57
	När skall man inte använda Fokusinspektioner?	58
	Vad betyder "homogena grupper" vid Fokusinspektioner?	59
	Självuppfyllande profetior?	61
	Går metoden att använda på små arbetsplatser?	61
	Finns det risk att inspektionen startar en process som sedan ingen följer upp?	63
	Hur formulerar man frågorna i formuläret?	67
	Hur börjar man ett samtal?	68
	Hur kan man utnyttja frågorna om besvär och symtom?	69
	Hur hanterar man själva formulären som används som underlag för samtalen?	70
	Måste man vara minst två inspektörer?	71
	Hur är kopplingen mellan Fokusinspektioner och en IK-inspektion?	72
	Hur skriver man ett inspektionsmeddelande?	73
	Hur gör man om många av de kallade inte kommer?	75
	Referenser	77

Bilagor:

79

- 1: Exempel på text i ett aviseringsbrev.
Ytterligare exempel finns att hämta i
Arbetarskyddsverkets interna elektroniska
bibliotek L:fokus med underrubrik
”aviseringsbrev”.
- 2: Exempel på frågor.
Ytterligare exempel finns att hämta i
Arbetarskyddsverkets interna elektroniska
bibliotek L:fokus med underrubrik
”frågeformulär”.
- 3: Att tänka på vid inledningen.

Förord

Om vårt utvecklingsarbete

Många arbetsplatser genomgår idag mycket dramatiska förändringar. Nya krav på verksamheten – och tillgång till nya möjligheter – i näringslivet och vid förvaltningar och myndigheter innebär att anställda får helt nya arbetsvillkor. Gränser mellan befattningar suddas ut. Många uppgifter måste utföras med förväntat effektivare men tidigare oprövade arbetsätt. Färre anställda skall göra samma jobb med samma kvalitet som tidigare. Tidigare inarbetade rutiner fungerar inte längre. Arbetsgrupper och team som varit väl samtränade splittras upp. Kraven på kompetens och på teoretisk utbildning förändras dramatiskt.

Många yrkesinspektörer ser att det finns betydande risker för stark stress och ohälsa på många arbetsplatser i samband med dessa omställningar. Detta gäller inte minst inom den offentliga verksamheten där förändringarna de senaste åren varit mycket omvälvande. Samtidigt har de ekonomiska ramarna minskat kraftigt.

Yrkesinspektionen i Örebro distrikt uppmärksammade för några år sedan att de metoder för tillsyn som fungerade väl

inom hittills aktuella sakområden behövde utvecklas för att bättre täcka in den typ av problematik som nu blivit aktuell. Vi önskade att bättre fånga upp de risker för psykosociala belastningar som denna problematik innebär. Vårt utvecklingsarbete har således syftat till att utarbeta och praktiskt pröva en arbetsprocedur som ger ett trovärdigt och tillförlitligt underlag för bedömningar även av de belastningssituationer som vi hittills haft svårigheter att fånga upp.

En första fas i utvecklingsarbetet genomfördes våren 1998 av en arbetsgrupp av fyra yrkesinspektörer i Örebro distrikt tillsammans med tillsynsdirektören och en av de biträdande tillsynsdirektörerna. Arbetsgruppen arbetade efter modellen Fokusgrupp¹. Fokusgrupper är en ofta använd och etablerad datainsamlingsmetod inom humanvetenskaperna, dvs de vetenskaper som studerar mänskligt handlande, det sociala samspelet, kulturen etc. Metoden används för att synliggöra och sätta ord på sådan djupare kunnskap som finns hos erfarna praktiker men som inte låter sig fångas genom frågeformulär och intervjuer. För att formulera detta "tysta" vetande krävs att deltagarna engageras i att djupare reflektera över hur de tar ställning till de praktikens frågor de ställs inför och vad de observerar och noterar.

Gruppen sammanställde, tillsammans med en konsult med forskarkompetens, sina erfarenheter från genomförda inspektioner och utifrån detta utvecklades det vi hittills kallat "en förfi-

¹ Wennberg BÅ, Hane M (1998): Focus Groups - både en arbetsform och en metod för datainsamling i ett utforskande partnerskap. Abonnemangsrapport 64. Onsala: Samarbetsdynamik.

nad praxis”. Denna förfinade praxis har sedan hösten 1998 prövats i praktiken i samband med ett antal inspektioner både inom Örebro distrikt och i andra distrikt.

Utvecklingsarbetet startade med att vi inventerade vilka risker vi observerat och skulle vilja kunna beskriva tydligare i samband med inspektioner. Detta arbete finns dokumenterat i delrapporten ”Ohälsa och negativ stress i ett arbetsliv i förändring”. Med utgångspunkt från dessa beskrivningar av de nya riskerna för ohälsa analyserade vi vilken typ av information vi då måste få från arbetsstället för att kunna ta ställning till vilka hälsorisker som förekommer. Typen av information får konsekvenser för valet av arbetsmetodik och procedur.

I en första rapport ”En förfinad praxis” redovisade vi de ställningstaganden vi gjorde - och försökte att noga motivera våra ställningstaganden i varje steg av den arbetsmetod som vi då föreslog.

Föreliggande rapport är en reviderad upplaga av denna första rapport. Nu har denna arbetsmetod också fått ett namn; Fokusinspektion.

Här inkluderar vi de preciseringar och på några punkter förändringar som vi nu finner relevanta på basen av de erfarenheter vi fått när arbetsmetoden praktiskt prövats på olika arbetsställen. På flera ställen har vi också förtydligat våra ställningstaganden med anledning av frågor som vi mött när metoden diskuterats med kolleger och i anslutning till den vetenskapliga utvärdering som genomförts av Universitetet i Örebro.²

Utvecklingsarbetet har pågått sedan november 1997. Gruppen hade inledningsvis sju medlemmar och hade 11 arbetsmöten till och med juni 1998. Sedan dess har utvecklingsarbetet fortsatt med ytterligare arbetsgruppsmöten och nya medlemmar har efter hand kompletterat gruppen. Gruppens resonemang dokumenteras löpande på väggtidningar. Dessa fotograferas och är tillgängliga vid nästa arbetsgruppsmöte.

Inom Örebro distrikt har modellen framför allt använts vid inspektioner av större arbetsplatser såsom Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, telefoniförsäljning, Polisen samt inom skola och inom sjukvård. Några inspektioner av arbetsplatser inom verkstadsindustrin har också genomförts. Fokusmetoden har även prövats vid Yrkesinspektionen i Härnösands distrikt vid inspektioner inom byggsektorn, vid sågverk, inom handel och inom äldreomsorgen.

De genomförda inspektionerna har ventilerats vid interna seminarier och eventuella tveksamheter och oklarheter i arbetssättet har noggrant diskuterats. Vi ser dessa seminarier både som en del i utvecklingsarbetet, som en fortbildning för intresserade inspektörer och som en form för kvalitetskontroll. Erfarenheterna har efter hand integrerats i metodbeskrivningen. Några i arbetsgruppen har också deltagit i diskussioner och inspektioner tillsammans med inspektörer från andra distrikt. Ett seminarium vid Psykologiska Institutionen vid Umeå Uni-

2 Kihlström J, Trobäck A (1999): En utvärdering av Yrkesinspektionens förfinade praxis. Örebro Universitet: Institutionen för samhällsvetenskap/psykologi.

versitet, där en till vårt arbete kompletterande metodutveckling (PSI-metoden) pågått, har också bidragit till vårt arbete.

Alla tillsynsdirektörer, liksom de sakansvariga för psykiska och sociala frågor inom respektive distrikt, har i olika fora under tiden informerats om utvecklingsarbetet.

Arbetet, som också resulterat i skriften "Ohälsa och negativ stress i ett arbetsliv i förändring", har i första hand finansierats genom att de i gruppen som är anställda vid Yrkesinspektionen kunnat använda delar av sin arbetstid för detta utvecklingsarbete. Den externa konsultens medverkan, liksom utvärderingen vid Universitetet i Örebro, har finansierats dels med centrala utvecklingsmedel från Arbetarskyddsverket och dels genom anslag från Rådet för Arbetslivsforskning. Den externa konsultens insatser i utvecklingsarbetets olika faser har sedan november 1997 omfattat 70 arbetsdagar. Utvärderingen utgör en C-uppsats om 10p i ämnet psykologi.

Vi har i denna rapport i första hand inriktat oss på att ge ett så rikt underlag som möjligt för fortsatta diskussioner med inspektörskolleger och forskare kring realismen och relevansen i de metodologiska ställningstaganden som vi nu gör och den arbetsmodell vi nu använder. Vi har därvid haft mycket stor nytta av den utvärdering som genomförts vid Universitetet i Örebro och som stödjer oss i att vi är på rätt väg. Vår förhoppning är att dessa rapporter skall kunna utvecklas löpande och att allt fler skall engagera sig i detta arbete och bidra med sina erfarenheter och observationer.

Vi har inför denna nya upplaga haft en diskussion med Kurt Baneryd, Lars Eklund, Göran Lindh, Bernt Nilsson och Inga Åkerlind vid Arbetarskyddsstyrelsen för att försäkra oss om att en Fokusinspektion är förenlig med de olika överväganden kring inspektionsmetodik som nu görs inom Arbetarskyddsverket. Deras synpunkter och konstruktiva förslag till preciseringar har i denna version integrerats i texten.

Vi vill också framföra ett tack till Rådet för Arbetslivsforskning som genom bidraget till finansieringen möjliggjort detta utvecklingsarbete.

Örebro den 4 februari 2000

Christina Engman, Lillemor Lundgren, Rolf Perlman, Björn Richter, Leif Råsmalm, Yvonne Strempl och Ethel Östlund vid Yrkesinspektionen i Örebro distrikt.

Johnny Jonasson vid Yrkesinspektionen i Härnösands distrikt som har medverkat i revideringen av rapporten och bidragit med erfarenheter från tillämpningar av modellen.

Monica Hane, Samarbetsdynamik AB, som är docent i tillämpad psykologi och arbetar med uppdrag och forskning kring samverkan, organisering och ledning i det nu aktuella arbetslivet. Monica Hane har medverkat i arbetsgruppen under hela projektet.

Kapitel 1

Bakgrund

Yrkesinspektionen i Örebro distrikt har funnit anledning att ställa sig frågan om inte de metoder för tillsyn som fungerar tillfredsställande inom redan etablerade områden behöver utvecklas för att bättre täcka in aktuella förhållanden i arbetslivet. Det verkar vara uppenbart att dessa skapar nya typer av psykosociala belastningar som kan innebära stora risker för ohälsa.

Många arbetsplatser genomgår t.ex mycket dramatiska förändringar som samtidigt både berör sättet att arbeta och innebär omfattande personalminskningar. Inte minst arbetsställen inom den offentliga sektorn påverkas av denna transformation av arbetslivet. Det finns tydliga signaler på att man på många arbetsställen arbetar under en mycket stark press. Denna psykiska belastning beror åtminstone till en del på ovana hos ansvariga personer när det gäller att genomföra så omfattande och genomgripande förändringar. De organisationsformer som nu föreslås innebär dessutom helt nya krav och ibland en ny relation till sitt arbete jämfört med vad som ingick i det ”psykologiska kontrakt” som gällde då medarbetaren anställdes.

Vår ambition har varit - trots att vi inser att det finns många metodologiska svårigheter - att pröva en arbetsmetod som gör det möjligt att sakligt bedöma även det aktuella och ständigt förändrande arbetslivets risker. Motsvarande och kompletterande utvecklingsarbeten pågår också parallellt på andra håll inom Arbetarskyddsverket. Vi har emellertid i de kontakter vi hittills haft konstaterat att erfarenheterna från dessa olika ansatser inte strider mot våra antaganden utan i stället kommer att kunna berika den pågående metoddiskussionen inom verket.

Forskning kring psykisk belastning

Det finns en mycket omfattande forskning kring arbetssituationens betydelse för ohälsa under stabila förhållanden. Det kan t.ex betraktas som alldeles säkerställt att anställda i yrken som kännetecknas av höga psykologiska krav (demands) men ett litet eget beslutsutrymme (decision latitude) har en ökad risk för hjärt- och kärlsjukdom. Ett väl utvecklat socialt stöd minskar genomgående risken (se t.ex Theorell och Karasek 1996). Många andra egenskaper hos den stabila arbetssituationen har studerats på motsvarande sätt.

Vi har i vår andra rapport inom detta projekt sammanställt den nyare forskning vi funnit kring de nu aktuella frågorna och listat de faktorer inom det sociala och organisatoriska området som hittills blivit väl studerade. Hög arbetstakt, tidspress, deadlines och ryckig arbetsmängd, oregelbunden arbetstid, krav på ständig uppmärksamhet, krav på kontinuerligt engagemang, oklara prioriteter, luddiga ansvarsgränser, målkonflikter och

motstridiga rollförväntningar är exempel på faktorer som visats öka risken för olika stress- och belastningssymtom. Tillräcklig kompetens för uppgiften, lämpliga underlättande rutiner, stöd från arbetskamrater och ledning, möjligheter till förkovran och trygghet i yrkesrollen genom erfarenhetsutbyten är exempel på förhållanden som underlättar att hantera de aktuella kraven.

Kraven utgör en kombination av krav från kunder vad avser kvalitet, krav på produktivitet från ledningen och av egna krav utifrån vad som känns som en meningsfull användning av tiden i arbetslivet. Möjligheten att hantera dessa krav beror förstås på tillgången på resurser i den organisation man ingår i men kan självfallet inte bedömas särskilt väl enbart utifrån antal anställda med viss formell kompetens. Tillgången till relevant ny kunskap, återkoppling och erfarenhetsutbyten har betydelse. Fördelningen av uppgifter, utformningen av rutiner och roller likaså. Möjligheter att i viss mån kunna välja hur arbetet skall utföras beroende på omständigheter, att personligt kunna variera sin arbetstakt och tidpunkten för raster kan möjligen också uttryckas som en resurs som ökar möjligheten att klara arbetets krav. Balansen mellan krav och tillgängliga resurser blir i varje enskilt fall en betydelsefull utgångspunkt för bedömningen av belastning och hälsorisker.

Det är emellertid också vår erfarenhet att det i många sammanhang snarare är problemen att kunna använda tillgängliga resurser väl, dvs snarare upplevelsen av att tillgängliga resurser förslösas än resursernas storlek i sig, som orsakar stress och frustration.

Hälsorisker i det moderna arbetslivet

De hälsorisker som vi nu uppmärksammat sätter vi i samband med att man på många arbetsställen inte klarar av att komma till rätta med de nya svårigheter som uppstått. Utvecklingen mot "platta och smärta organisationer", "downsizing" och införandet av "gränslösa organisationer" har av naturliga skäl ännu inte utforskats lika väl som de hälsoeffekter som varit aktuella under hela den tidigare industriella eran.

De risker vi nu kan se i kontakten med olika arbetsställen har kanske inte heller ännu hunnit visa sig tillräckligt starkt och entydigt för att kunna påvisas statistiskt även om ohälsotalen och antalet sjukfall ökat dramatiskt. Riskerna i de situationer vi nu talar om, t.ex att inte komma till tals om viktiga verksamhetsfrågor, oklara gränser mellan ansvarsområden, orealistiska förväntningar, krav på emotionellt engagemang och att vara ständigt tillgänglig, bristande tillit till att åtgärder som vidtas är adekvata osv, kan dock redan nu bedömas minst lika säkert med hjälp av resultaten från en stor mängd teoretiskt väl förankrade studier inom områden som socialpsykologi, socialmedicin och folkhälsa.

När det gäller dessa riskfaktorer - t.ex att känna sig inkompetent, orättmätigt anklagad, orolig för sin framtid, lämnad utanför etc - är det mycket tydligt att de enbart kan bedömas via individuella upplevelsedata. Ohälsa uppstår om man upplever sig orättmätigt anklagad och inte förmår att i samspelet med andra hantera denna frustration. Det spelar ingen roll om det i alla andras ögon är en befogad kritik. Det är å andra sidan ingen

hälsorisk om den som berörs inte alls tycker att det är ”ett påhopp” även om alla andra skulle tycka det.

Bedömningar av psykosociala hälsorisker i det moderna arbetslivet är alltså en grannlaga uppgift. Dessa risker uppstår bara om de medför negativ stress hos den enskilde och de skapas i det dynamiska samspelet och i kommunikationen mellan människorna på arbetsstället. Riskens storlek påverkas av komplicerade och ofta dubbelriktade beroenden mellan de olika faktorerna.

Det finns alltid också stora olikheter mellan människor som medför skillnader i deras sätt att tolka och förhålla sig till situationen. Detta innebär att en inspektion, som skall ha någon möjlighet att i tid upptäcka dessa nu uppmärksammade risker, måste baseras på samtal med ett stort antal människor på arbetsstället. Samtal måste föras både med anställda i olika delar av verksamheten och med ledningen. Vi har därför tagit den ställningen att den information som krävs är så komplex att den absolut inte skulle kunna samlas genom enkäter. Detta ställningstagande får starkt stöd i de uttalanden som gjorts av dem som intervjuats i Kihlströms och Trobäcks utvärdering.

“Många av de vi intervjuade förde fram resonemang om att bilden antagligen blivit mer balanserad med det här tillvägagångssättet eftersom det är lätt att överdriva i enskilda intervjuer. De var också misstänksamma mot enkäter då svaren från dessa upplevdes för lätta att förvränga.”
(Kihlström, Trobäck 1999, sid 36)

Ett tillförlitligt bedömningsunderlag måste baseras på samtalsdata som måste kunna göras trovärdiga.

Vi har valt både i vårt eget utvecklingsarbete och vår arbetsmodell för tillsyn av organisatoriska och sociala arbetsmiljöfrågor att ta utgångspunkt från den vetenskapliga forskningstradition för datainsamling som benämnes fokusgrupper (Morgan 1988, Krueger 1994, Wennberg, Hane 1998). I utvärderingen från Institutionen för Samhällsvetenskap vid Universitetet i Örebro finns en omfattande sammanställning av hur en fokusgrupp definieras i den vetenskapliga litteraturen och vad som kännetecknar en väl designad datainsamling enligt denna metod. Det ligger sedan i den professionella kompetensen hos en yrkesinspektör att på basen av den information som framkommer ur samtalen vid besöket kunna göra rättvisande beskrivningar av arbetsmiljön, göra goda sammanvägningar av brister och kompensera positiva förhållanden och att göra träffsäkra bedömningar av när arbetsmiljökraven inte uppfylls vid ett arbetsställe.

Det ligger också i yrkesinspektörens yrkesskicklighet att kunna göra sina resonemang begripliga och trovärdiga så att också "lekmännen" på arbetsstället kan inse relevansen i de slutsatser som dras och hur de risker man pekar på uppstår och på vilket sätt de kan åtgärdas.

Vårt utvecklingsarbete har koncentrerats på att utforma en arbetsprocedur som – inom de tidsmässiga ramar som finns – ger Yrkesinspektionen ett godtagbart underlag även för bedömningar av denna nya typ av risksituationer.

Kapitel 2

Utgångspunkter

Vi har i vårt arbete utgått från den praxis för tillsyn av organisatoriska och sociala arbetsmiljöfrågor som utvecklats vid Yrkesinspektionen i Örebro, och som tidigare tillämpats inom ramen för några större riktade projekt. Vi har med denna speciella praxis som utgångspunkt övervägt vilken infrastruktur i form av rutiner och arbetsmöten inom myndigheten som skulle göra den mera generellt användbar. Syftet med infrastrukturen är därvid att inspektörerna skall få bättre tillgång till de övriga inspektörernas kompetens och erfarenheter och att vi därmed bättre skulle kunna säkerställa kvaliteten i ställda krav och också utnyttja hela organisationens kapacitet.

Vi har också ur denna praxis vidareutvecklat en arbetsmodell som både när det gäller fokus och utformning tar maximal hänsyn till de stora olikheter som finns mellan de arbetsställen som inspekteras.

Vi har varit särskilt uppmärksamma på risken av att ”som man frågar får man svar”, dvs att Yrkesinspektionen genom sina på förhand gjorda formuleringar och definitioner styr in samtalen på arbetsstället i alltför snäva banor.

Vi har också efter hand utformat vår arbetsmodell så att den medger tid för reflektion både mellan den första kontakten med ledningen och samtalen med de anställda och inför återrapporteringen till ledningen. Dessutom behövs en viss tid mellan besöken på arbetsplatsen och skrivandet av inspektionsmeddelandet så att bedömningar och krav hinner diskuteras tillsammans med kollegerna inom distriktet.

Vi har också eftersträvat en så effektiv användning av tiden som möjligt. Överväganden har gjorts både vad gäller den tid som kommer att krävas av ledningen och de anställda på arbetsplatsen och hur inspektören bäst utnyttjar sin tillgängliga tid. Komplexa problem tar självfallet längre tid att inspektera än enkla och lätt observerbara riskfaktorer. De genomförda inspektionerna har genomförts på i genomsnitt 10 arbetsdagar totalt per arbetsställe. Två inspektörer har i par genomfört samtal under sammanlagt 3 dagar. Till detta kommer 2 dagar för förberedelser och 2 dagar att diskutera med kolleger och skriva inspektionsmeddelandet.

Förarbete för precisare fokusering

Inför varje inspektion görs självfallet alltid ett visst orienterande förarbete redan före den allra första kontakten med arbetsstället. Vi har utifrån erfarenheter från de nu genomförda inspektionerna funnit det tidsbesparande att inte i förväg begära in tillgängliga dokument såsom verksamhetsrapporter, aktuella organisationsplaner, beskrivningar av strategierna i pågående verksamhetsutveckling osv, utan ta del av dessa i

samband med att ledning och fack vid det orienterande mötet beskriver verksamheten. De handlingar som då visar sig relevanta för bedömningen av den aktuella situationen på arbetsstället kan då samlas in och diarieföras.

Flera inspektörer hade noterat att många arbetsgivare i sin iver att tillfredsställa inspektörens önskemål ganska urskillningslöst skickar all dokumentation som finns. Vi har därvid dels diskuterat det onödiga arbetet att registrera allt detta material men också riskerna att man på arbetsplatsen kan väcka överdrivna förväntningar på att inspektören redan innan är tillräckligt väl insatt i rådande förhållanden och därför inte behöver någon ytterligare information i samband med besöket. Vi har också diskuterat att informationsvärdet i den skriftliga information man får ibland är lågt. Det tar i dessa fall orimligt lång tid att läsa igenom det på förhand inskickade materialet i relation till utbytet.

Vi har emellertid tagit den principiella ställningen att kvaliteten i bedömningsunderlaget ökar väsentligt om man som inspektör är väl förberedd på de förhållanden man möter och kan fokusera samtalen under sin inspektion på de viktigaste frågorna. Någon av inspektörerna bör vara väl förtrogen med förhållandena på det arbetsställe som besöks och om de specifika arbetsmiljöfrågor som finns i branschen. Detta stöds också av den gjorda utvärderingen. Överdrivna förväntningar kan hanteras genom att uppmana dem man samtalar med att inte utgå från att man redan kunnat läsa sig till allt och att det framför allt inte är säkert att man kan läsa det som står "mellan raderna" helt rätt.

Genom att planera en viss tid mellan det orienterande samtalet med ledning och fack och gruppsamtalen med de anställda hinner inspektören "läsa på" och därför också fokusera sin inspektion på väl underbyggda grunder. Genom att vara "väl påläst" ökar man möjligheten att uppfattas som en kompetent samtalspartner och också sannolikheten att korrekt kunna tolka och ta ställning till den information man får.

Vi har också noga övervägt riskerna att ett sådant förarbete kommer att kunna skapa "förutfattade meningar", dvs leda till att man observerar det man tror skall finnas att observera. Vi ser emellertid inte att det finns några alternativ eftersom ingen vid ett "helt förutsättningslöst besök" och utan förkunskaper skulle kunna skapa reda i de komplexa situationer som nu skall bedömas. Riskerna för snedvridning får bemästras genom god medvetenhet om riskerna med olika förväntanseffekter.

Det inledande mötet utgör också ett tillfälle för inspektören att komplettera den information som ges i aviseringsbrevet och också närmare förklara hur inspektionen kommer att genomföras. Då finns också tillfälle att tydliggöra och diskutera alla de praktikaliteter som påverkar inspektionens kvalitet, såsom lokalen för gruppsamtal, principerna bakom valet av deltagare, önskemålen om information till deltagarna osv.

Flera inspektörer har erfarit att informationen till dem som skall delta i samtalen varit mycket bristfällig och att detta påverkat samtalskvaliteten. Deltagarna har inte tillräckligt väl känt till syftet med samtalen och inte heller efter vilka principer de valts ut att delta. I några fall har de kallade inte kunnat

medverka därför att man inte tillfredsställande och i tid ordnat med vikarier.

Det framgår mycket tydligt av utvärderingen att brister i informationen till deltagarna i gruppsamtalen varit ett problem. Både informationen om hur yrkesinspektionen arbetar vidare med den information man fått, liksom information om varför de krav som ställs i första hand är funktionskrav, måste förtydligas.

Effektiv användning av tiden

Vi har eftersträvat en arbetsprocedur som är så utformad att tiden ute på arbetsstället utnyttjas maximalt. Detta innebär respekt både för att den egna arbetstiden utnyttjas väl och att man inte tar upp onödigt mycket arbetstid för dem ute på arbetsstället. Så mycket relevant information som möjligt skall samlas vid besöket och rutinerna skall också garantera att alla inspektörer som deltar i inspektionen också är "väl pålästa" och har kunnat ta del av den skriftliga förhandsinformationen.

Vi har inom ramen för detta projekt haft möjlighet att sammanställa både relevant forskning och sätta ord på vår egen beprövade erfarenhet. Eftersom det ständigt kommer nya forskningsresultat med relevans för området har vi sett vårt arbete i första hand som en prototyp för en mer löpande uppdatering.

Vår ståndpunkt är att det är alldeles orimligt att landets alla yrkesinspektörer skall hinna läsa all den litteratur som idag

produceras inom alla de olika problemområden som de möter ute i arbetslivet. Vi måste i stället finna effektiva former för kunskapsutbyte där ”etablerade sanningar att stå på” löpande kan formuleras gemensamt mellan praktiker och olika forskargrupper.

Trygghet under själva samtalet - en förutsättning för en utforskande dialog

Vi har också noga diskuterat på vilka sätt inspektören kan bidra till den trygghet som behövs under den dialog som skall föras med representanter för arbetsstället. Tillit till att de data som lämnas ut inte kommer att missbrukas eller tolkas på ett otillbörligt sätt är då en viktig aspekt. En mycket tydlig och öppen redovisning av vad inspektören noterar under besöket har varit den väg som vi prövat. Anteckningarna görs med grov penna på ett stort blädderblock på bordet - eller på väggen - så att alla kan se vad som ”kommer i protokollet”.

En annan viktig fråga - som särskilt uppmärksammades också i utvärderingen - var den trygghet som ligger i att alla deltagare i samtalen känner att de får komma till tals och tillit till att deras information blir rättvisande återgiven också i inspektionsmeddelandet.

Bättre utnyttjande av den samlade kompetens som finns inom myndigheten

Vi har också noga funderat över på vilket sätt man skulle kunna ta hjälp av varandra och bredda det tillgängliga erfarenhetsunderlaget. Behovet av bredd gäller både före inspektionen för att samla all kunskap som finns men också efter besöket i samband med att man skriver inspektionsmeddelandet. Ett sådant rutinmässigt utbyte skulle innebära att en enskild inspektör skulle kunna känna sig tryggare både med sin analys före besöket och med sin bedömning efteråt. Proceduren skulle också helt undanröja risken att individuellt godtycke skulle kunna påverka skrivningarna av krav. Ett sådant utbyte skulle också leda till den "kvalitetssäkring" och den "lärande organisation" som idag eftersträvas på alla arbetsställen.

De sk handledningsseminarier som nu utvecklas inom Örebro distrikt är en modell för att bygga upp en sådan stödstruktur. Vid dessa möten deltar flera erfarna inspektörer och diskuterar de observationer som gjorts och den information som kommit fram under gruppsamtalen vid en aktuell inspektion. Vid dessa seminarier diskuteras också vilka krav som förefaller rimliga att ställa och på vilket sätt dessa stöds av aktuella föreskrifter och aktuell forskning.

Vilken typ av data behöver vi?

Vi har under utvecklingsarbetet allt tydligare upptäckt att det underlag som krävs för bedömningar av risker och brister inom det psykosociala området innehåller begrepp och information av mycket olika karaktär. Vissa risker - även inom detta fält - kan beskrivas på ett adekvat sätt även utifrån tankemodeller där man ser de anställda som passivt exponerade för vissa förhållanden. I andra fall blir det uppenbart att riskerna uppstår genom hur de subjektivt uppfattas och upplevs. I enlighet med resultat från modernare arbetslivsforskning måste vi också arbeta med begrepp som syftar på socialt konstruerade fenomen t.ex socialt stöd, arbetsklimat etc. Det aktuella arbetslivets annorlunda hälsorisker, som nu uppmärksammas i allt fler sammanhang, kan kanske enbart förstås i termer av hur interaktiva samspelesprocesser påverkar vår identitet och självkänsla.

Vi har hittills inte haft resurser att inom ramen för detta utvecklingsarbete tillräckligt bearbeta frågan om "våra datas natur" men hoppas att senare kunna få möjlighet att djupare diskutera också den mera begreppsliga sidan av innehållet i våra inspektioner.

Kapitel 3

Arbetsproceduren steg för steg

1. Telefonkontakt

Inga inspektioner genomförs oanmält. De flesta inspektioner inleds med ett telefonsamtal till kontaktpersonen hos den aktuella arbetsgivaren. Beroende på hur omfattande inspektion man planerar, vilka tidigare kontakter man haft med arbetsgivaren, hur väl man känner till verksamheten osv kan de olika stegen före själva gruppsamtalen utformas något olika och ibland kanske de olika momenten görs mest naturligt i en annan ordning. Arbetsprocedurens olika steg sammanfattas på sidan 33.

2. Aviseringsbrev

I aviseringsbrevet framgår bakgrunden till besöket, hur inspektionen kommer att läggas upp och förslag till tider för informationsmötet, för gruppsamtalen och för återrapporteringen till ledningen av vad som framkommit. Utvärderingen visade mycket tydligt betydelsen av att aviseringen skickas ut i god tid till arbetsstället, särskilt när inspektionen berör grupper som kan ha svårt att bara lämna sitt arbete, t.ex lärare, vårdpersonal osv. Vi har funnit det mycket viktigt att alla som skall delta i

gruppsamtalen har tillräcklig information om hur vi planerar inspektionen. Vi kräver därför att aviseringsbrevet kopieras och delas ut till samtliga deltagare.

Inspektioner som görs hos arbetsgivare som kan omfatta flera arbetsplatser genomförs samlat och samordnat och av flera inspektörer tillsammans. I Bilaga 1 finns ett exempel på ett aviseringsbrev som använts av arbetsgruppen i Örebro.

3. Orienterande inspektion

Ett första steg i inspektionsarbetet är att utifrån olika tidigare kontakter få en bild av hur verksamheten ser ut och är organiserad och vilka förändringar som pågår. Den huvudansvarige inspektören gör - om man inte redan är tillräckligt bekant med arbetsplatsen - några orienterande besök på några representativa arbetsplatser. Vid dessa besök uppmärksammas naturligtvis, på samma sätt som vid en vanlig inspektion, de risker som kan upptäckas genom ett sådant besök.

4. Informerande möte med ledning och huvudskyddsombud

Man genomför därefter ett informerande möte med ledning och huvudskyddsombud. Detta möte tar minst 1,5 timmar och syftar till att för arbetsstället presentera Yrkesinspektionens arbetssätt och berätta om hur samtalen med de anställda kommer att gå till och - om detta inte gjorts tidigare - fastställa tidsplan för inspektionen. Vi har därvid sett det som synnerligen viktigt att åtminstone någon av de inspektörer som deltar är väl insatt i Fokusmetoden.

Detta inledande möte syftar också till att få reda på hur arbetsgivare och skyddsombud ser på den aktuella arbetsmiljön. Vid detta möte kan inspektören också samla in den dokumentation som ledningen hänvisar till och som förefaller relevant för inspektionen. Det inledande mötet bör om möjligt ligga så i tiden att inspektören hinner bearbeta den information denne får och hinner reflektera över vilka problemområden som kan komma i fokus vid den aktuella inspektionen.

5. Precisering av riskområden

Ett nästa steg är alltså att utifrån dessa preliminära beskrivningar av den aktuella problematiken och den samlade kunskap som finns från tidigare inspektioner och om branschen i allmänhet precisera de arbetsmiljöfaktorer som kan bli aktuella att ta upp vid den planerade inspektionen. I vår arbetsmodell görs denna precisering genom formulerandet av frågor till det forum som deltagarna ombuds besvara vid början av samtalen. Syftet med frågorna är att ge ledtrådar till vad som behöver belysas ytterligare, dvs skapa en dagordning för mötet och ge en struktur för samtalet. I Bilaga 2 finns exempel på frågor som medlemmar i arbetsgruppen använt vid sina inspektioner.

Frågebatteriet kan variera från inspektion till inspektion även om några områden kan sägas vara så generella att de finns med vid varje inspektionstillfälle. Frågornas formulering revideras i förekommande fall för att passa det språkbruk och de specifika arbetsförhållanden som finns inom den aktuella verksamheten.

Formuläret får inte vara för omfattande och innehåller därför vanligen bara ett femtontal frågor om arbetssituationen. Vi har för enkelhets skull valt standardiserade svarsalternativ för de flesta frågorna men arbetar också med mera övergripande frågor med öppna svar.

Dessutom ställs ett antal frågor om sjuklighet och symtom som eventuellt kan sättas i samband med arbetet och några frågor om hur man ser sina möjligheter att orka arbeta ända fram till sin pensionering. Dessa frågor finns med för att fånga in om det finns stora arbetsmiljörisker som inte täcks in av de tidigare frågorna i formuläret.

Vi har valt att formulera frågorna i formuläret så att man ombeds att svara utifrån sin egen situation. Erfarenheten är att frågor som är direkt riktade till en själv är enklare att ta ställning till medan frågor om hur det förhåller sig ”i största allmänhet” lättare färgas av rykten, fördomar, myter och schabloner. I samtalet ombeds sedan deltagarna att ge konkreta exempel på de situationer som de tänkt på när de valt ett visst svarsalternativ. Perspektivet vidgas också under samtalet till att inte bara gälla den egna arbetssituationen utan också förhållanden och hälsorisker för övriga arbetskamrater.

Vi har för denna inledande inventering, vars enda syfte är att peka ut vilka områden som är viktiga att ta upp i det efterföljande samtalet, valt en mycket enkel svarsskala – ”ja” eller ”nej”. Om någon absolut inte kan ta ställning så kan detta också vara en information.

Nyanser och preciseringar arbetas fram under samtalet. Det betonas i instruktionen att frågorna bara skall användas som en orientering om vilka områden som man behöver diskutera, och fördjupa informationen kring, under samtalet.

Formulären sammanställs för att forma en dagordning men sparas inte utan återlämnas till var och en. Svaren redovisas inte heller i siffror i inspektionsmeddelandet. De data som kommer fram under samtalet betraktas i alla lägen utgöra ett mera utvecklat och bättre preciserat underlag än formulärsvar. Sammanställningen av svaren används som ingångar i samtalet - t.ex ”när det gäller oklara förväntningar fanns det lika många ja som nej - kan vi få höra hur Ni tänker när Ni kommer fram till dessa olika uppfattningar?”

Frågorna om besvär kan på motsvarande sätt användas som underlag för ett samtal om hur man ser på orsakerna till dessa besvär. Vi har noga diskuterat riskerna med att sammanställningen av några kan uppfattas som ett underlag för tolkningar i termer av överrisker. Det är därför synnerligen viktigt att inte förstärka dessa missförstånd, utan att i stället påpeka att formuläret inte är konstruerat för sådana kartläggningar och att gruppen som deltar i samtalet inte heller utgör ett sådant statistiskt urval som skulle tillåta sådana slutsatser. Samtalet vidgas efter hand till att belysa också arbetsmiljön för de kollegor som inte själva deltar i gruppsamtalet. Samtalet ger på så sätt ett underlag för bedömningar av sådana förhållanden som inte bara gäller olika grupper av anställda utan också organisationen som helhet.

6. Definition av vilka och hur många olika samtalsgrupper som skall bildas

På varje arbetsställe finns som regel många olika delar där arbetsuppgifter och arbetsförhållanden kan vara mycket varierande. Även olika yrkesgrupper inom ett och samma avsnitt kan ha högst olika arbetssituationer och förhållandena kan variera mycket mellan arbetsplatser med olika geografisk placering. Ett ytterligare steg är därför att precisera ett antal homogena grupper som måste kunna särskiljas och riskbedömas separat för att uttalanden om risker skall kunna bli tillräckligt konkreta. Olika avsnitt i produktionen, olika yrkesgrupper eller befattningar, olika avdelningar etc kan vara grunden för dessa sk strata. Olika indelningsgrunder innebär olika möjligheter att upptäcka detaljerna i en befintlig variation och principerna behöver diskuteras från fall till fall.

Antalet grupper som måste kunna särskiljas för att analyserna av arbetsmiljön skall bli meningsfulla avgör det lägsta antalet samtalsgrupper som behövs. De olika grupperna skall vara så homogena som möjligt från arbetssynpunkt men tillsammans kunna spegla hela arbetsstället. De beskriver dessutom den gemensamma arbetsmiljön utifrån vars och ens perspektiv. Därigenom växer bilden av de generella bristerna fram.

7. Urval av deltagare till samtalsgrupperna

De data som behövs som underlag för en bedömning av den psykiska belastningen kan alltså bara till en mycket liten del samlas genom att man gör en rundvandring på arbetsstället. Grunden för vår modell är istället att ett urval av anställda

samlas för samtal i tillräckligt små och tillräckligt homogena grupper t.ex montörer, kassörer, team ABC, kontoret Norr osv.

Första linjens arbetsledare utgör nästan alltid en egen grupp där samtalet både utforskar just den gruppens arbetsmiljö och vilka direktiv som finns för internkontroll av övriga anställdas arbetsmiljö. Första linjens chefer kan också erbjuda betydelsefulla kompletteringar och förklaringar till den bild som kommit fram i tidigare samtal. Det är därför ofta mest praktiskt att denna grupp är den sista av samtalsgrupperna.

För att erhålla god representativitet av perspektiv, uppfattningar och upplevelser ombeds arbetsgivaren och de fackliga organisationerna att utse hälften var av dem som skall medverka i samtalen. Därmed minskar också risken något att bedömningsunderlaget skall uppfattas för ensidigt eller snedvridet.

Båda parter uppmanas att tänka på att inom varje samtalsgrupp täcka bredden och mångfalden av uppfattningar så väl som möjligt. Om variationen i uppfattningar är stor kan gruppen som krävs för att uppnå tillfredsställande representativitet bli så stor att den behöver delas i flera undergrupper. Arbetsgivare och fack uppmanas också att inte välja någon som har arbetsgivarställning eller är förtroendevald, eftersom deras uppfattningar redan finns väl täckta genom det inledande förmötet. Samtalsgrupperna syftar ju till att bredda underlaget för inspektörens bedömning.

Deltagarna kallas till samtalen genom arbetsgivarens försorg. Vi har i utvärderingen noterat att informationen till deltagarna

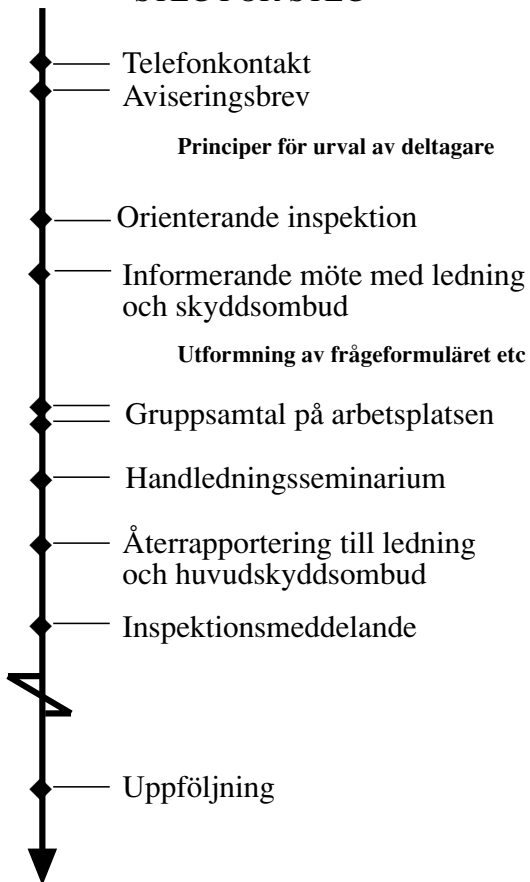
om principerna för detta urval inte alltid nått fram. Vi kommer därför att ytterligare betona detta i aviseringsbrevet och också ha själva urvalsprinciperna, liksom vikten av information till deltagarna, som en särskild punkt vid det inledande mötet med ledning och fackliga företrädare.

Förvaltningslagen slår fast att de uppgifter som ligger till grund för beslut skall vara dokumenterade. Vi har valt att ange namnet på deltagarna i gruppsamtalen i inspektionsmeddelandet. Detta strider inte mot principen att de beskrivningar som blir resultatet av samtalet är en kollektiv produkt där ingen som inte deltog skall kunna utläsa vem som sagt vad. Denna begränsning i anonymiteten behöver klarläggas noga och delges dem som skall delta i samtalen.

8. Samtalen vid besöket på arbetsplatsen

Varje samtalsgrupp innehåller 6-8 deltagare och varje samtal varar mellan en och en halv och två timmar. Antalet deltagare baseras på erfarenheter av att det kan vara svårt att i en större grupp hinna uppfatta alla relevanta beskrivningar och erfarenheter. Samtalets längd baseras på erfarenheten att man behöver minst en och en halv timme för att utan stress hinna diskutera de viktigaste frågorna. Den övre tidsgränsen härrör från vår bedömning att man normalt inte kan ta mer arbetstid från arbetsstället i anspråk.

ARBETSPROCEDUREN STEG FÖR STEG



Samtalen inleds med en presentation av Yrkesinspektionens allmänna uppdrag, vårt arbetssätt och av bakgrunden till den aktuella inspektionen. Dessutom ges en beskrivning av det fortsatta arbetet fram till och med att vi skickar ett inspektionsmeddelande och hur detta kommer att följas upp. I inledningen ingår också en kort presentation av deltagarna och deras olika arbetsuppgifter. Presentationen av de närvarande yrkesinspektörerna skall i detta moment i första hand syfta till att visa att de är kompetenta samtalspartners också kring psykosociala frågor och har relevanta erfarenheter av stress, omorganisationer osv att relatera den information de får till. I Bilaga 3 finns som exempel en rekonstruktion av en sådan inledning som några i arbetsgruppen använt.

Presentationen av deltagarna har bedömts nödvändig eftersom det är viktigt att etablera en trygg och respektfull relation. Deltagarna måste engageras i att formulera sina observationer av arbetsmiljön och sina reflektioner kring denna på ett djupare sätt än i andra sammanhang. I den otrygga arbetssituation som många befinner sig i - och som märks på att det blivit tystare på arbetsplatserna - kan det vara särskilt betydelsefullt att tänka på hur man etablerar en förtroendefull relation.

Deltagarna fyller som ett andra moment i frågeformuläret. Svaren sammanställs medan deltagarna tar en "bensträckare". Sammanställningen redovisas muntligt för deltagarna och man skapar därmed en dagordning för vad som behöver behandlas under samtalet. "Övriga frågor" som deltagarna vill ta upp kan läggas till. Dagordningen kan med fördel skrivas på ett blädderblock som sitter synligt under samtalet. Detta underlättar för

alla både att se strukturen i samtalet och att kunna återknyta till något som sagts tidigare och som man senare kanske vill komplettera. Samtalet inriktas på att exemplifiera, förtydliga och precisera de områden där svaren antyder att det kan finnas problem som behöver beskrivas.

Utvärderingen belyser tydligt betydelsen av att fånga in alla de viktigaste områdena så att ingen behöver lämna mötet med känslan av att ha "något osagt". Dagordningen bör ha en tydlig markering av att också "övriga viktiga frågor" måste hinna behandlas. Det kan därför behöva påpekas i samtalen att inspektionen inte skall betraktas som en fullständig kartläggning utan att man måste välja ut de områden som känns allra viktigast att arbeta med inom samtalets tidsmässiga ramar.

Den efterföljande diskussionen kan visa att skillnader i svar på frågorna i formuläret beror på en annorlunda tolkning av själva frågan men kan också peka på en belastning som övriga i gruppen kanske inte uppmärksammat tidigare. I frågorna ombeds man alltså att beskriva sin egen situation men i instruktionen och under samtalet betonas att man i samtalet tillsammans skall försöka skapa en så korrekt bild som möjligt av de valda aspekterna för hela arbetsplatsen och både av sin egen och av kollegernas situation.

Yrkesinspektörerna arbetar vid denna typ av inspektion i par. Den ene fungerar som samtalsledare och "driver" frågorna framåt och försöker få konkreta exempel. Detta antecknas synligt för alla på ett blädderblock på bordet - eller på väggen. Den andre inspektören dokumenterar i mera fylliga minnesan-

teckningar det som sägs. Samtalsledaren sammanfattar med jämna mellanrum vad som kommit fram. Detta görs för att gruppen skall se att allt de vill ha sagt är sagt, att inspektören har hört vad de sagt och förstått och som en markering av att "nu går vi vidare till nästa fråga". Samtalsledaren har dessutom en mycket viktig roll i att se till att alla kommer till tals och att inte någon tillåts dominera samtalet.

Samtalet inriktas också på hur man i gruppen ser orsak och verkan i den process som just hos dem kan leda till ohälsosamma belastningar. Varje gruppsamtal avslutas med en sammanfattning av grunddragen i den situation som beskrivits under samtalet och vilka frågor som inspektörerna nu anser att det finns anledning att ta upp med ledningen i samband med det avslutande mötet.

9. Ventilering på handledningsseminarium

Vi har funnit det mycket värdefullt både som verksamhetsutveckling, för inspektörernas egen trygghet och som kvalitetskontroll att det finns möjlighet att ta upp och diskutera gjorda inspektioner med kolleger och chefer inom Yrkesinspektionen. Varje seminarium tar 2-3 timmar beroende på inspektionens omfattning. Dessa seminarier ingår i ett parallellt projekt med extern finansiering för att utforma underlag för en relevant handledningsmodell. Avsikten är att samtliga inspektioner där arbetsmodellen används inom Örebro distrikt ventileras på detta sätt. Vi anser att dessa seminarier skall ligga innan man "skrivit fast sig" i vissa krav, dvs mellan gruppsamtalen och

återrapporteringen till ledning och fack. Detta förutsätter en viss kalendertid mellan gruppsamtalen och återrapporteringen och att dessa handledningstillfällen kan vara relativt frekventa för att inte fördröja processen runt inspektionen och inspektionsmeddelandet.

10. Återrapportering till ledning och huvudskyddsombud

Tillsynsinsatsen avslutas på samma sätt som den inleds, dvs med ett samtal med ledning och huvudskyddsombud. Detta avslutande möte syftar både till att få kompletterande information och klarlägganden och för att få arbetsgivarens synpunkter på de områden som i gruppsamtalen diskuterats med de anställda. Detta möte kan också med fördel byggas ut till en inspektion av arbetsgivarens system för internkontroll.

Mötet ger också ett tillfälle att muntligt informera om vilka brister man kommer att ta upp i inspektionsmeddelandet. Detta avslutande möte kan ta upp till 3 timmar och bedöms vara ett mycket viktigt tillfälle att bidra till dialogen inom arbetsstället om de krav som kommer att ställas och om de insatser som efter hand görs med anledning av ställda krav. Det är här viktigt att inte glömma bort att gruppsamtalen genomförts utan deltagande av någon företrädare för arbetsgivaren. Denne känner således över huvud taget inte till vad som framkommit. Formellt är det bara de brister och omständigheter som då återförs till arbetsgivaren som kan ligga till grund för kraven i inspektionsmeddelandet.

11. Inspektionsmeddelandet

Tillsynsinsatsen kan alltså innehålla många olika gruppsamtal och flera besök vid flera olika arbetsställen hos samma arbetsgivare. Alla delar sammanfattas avslutningsvis i ett inspektionsmeddelande. Där redovisas de slutliga bedömningarna och där formuleras myndighetens krav på verksamheten utifrån vad vi har funnit. Vi har valt att redovisa bristbeskrivningar och noteringar från gruppsamtalen i strecksatser i separata bilagor och att där ange namn på dem som deltagit i respektive samtal.

Vår erfarenhet är att relevanta och tillräckligt precisa beskrivningar sällan kan göras om man inte kan separera olika yrkesgrupper eller avsnitt. Vissa aspekter kan självfallet beröra verksamheten i dess helhet men de basdata som man skall utgå från bör i möjligaste mån särskiljas för att de belastningar som man vill uppmärksamma och basera sin bedömning på inte skall "drunkna" eller bli allt för allmänna och diffusa. En allvarlig kritik från utvärderingen berör det faktum att flera deltagare uppfattat att inspektionsmeddelandet inte tillräckligt nyanserat återgivit informationen från samtalet utan har uppfattat meddelandet som "platt och utslätat".

Vi har noga övervägt riskerna med att enskilda personers utsagor lättare kan härledas om beskrivningarna relateras till specifika grupper och förhållanden och inte bara till övergripande beskrivningar som gäller arbetsstället som helhet. Vi är medvetna om risken för "repressalier" i dagens arbetsliv och menar att denna avvägning måste göras från fall till fall. Det ligger i yrkesinspektörens professionella kompetens att kunna

skriva sina krav så att man tar hänsyn till de risker som kan finnas för uppgiftslämnarna.

Att formulera krav på åtgärder och förändringar så att de går att entydigt följa upp efter den stipulerade tiden är också en mycket svår uppgift. Önskemålet att formulera tydliga och konkreta krav men utan att låsa upp arbetsstället i en bestämd lösning är även det en krävande ambition och en svår balansakt.

Både för att stärka rättssäkerheten för arbetsstället och för att minska utsattheten för "ifrågasättanden" av en enskild inspektör har vi funnit att de sk handledningsseminarierna har stor betydelse. Genom att gemensamt med andra kolleger och chefer inom myndigheten analysera de data om den aktuella arbetssituationen som kommit fram kan den ansvarige inspektören lättare ta ställning till vilka krav som skall formuleras.

Vilken typ av krav som är lämpliga när det gäller den aktuella typen av kommunikativa brister och komplexa riskfaktorer har varit föremål för flera och omfattande diskussioner inom arbetsgruppen. Frågan kommer att bearbetas vidare under det kommande utvecklingsarbetet.

Redan arbetsmiljölagen och de allmänna råd "Psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön" som Arbetarskyddsstyrelsen formulerade så tidigt som 1980 (AFS 1980:14) liksom föreskrifterna om internkontroll (AFS 1996:6) ger dock god vägledning för konkreta krav inom det psykosociala området. Där finns formuleringar kring faktorer som tydlighet i uppgifter, tillräcklig kunnskap och kompetens, stöd och handledning, tid och

resurser att motsvara befattningens krav etc. Där finns också klara riktlinjer för kraven på påverkansmöjligheter och på delaktighet då det egna arbetet förändras. Där finns tydliga krav på adekvat utbildning när nya metoder införs och på uppföljningsrutiner för att kunna se att de åtgärder man vidtar får avsedd verkan och är utan negativa bieffekter.

12. Uppföljning

Utvärderingen (Kihlström, Trobäck 1999) är minst sagt tydlig när det gäller önskemålen från deltagarna i gruppsamtalen om en mera systematisk uppföljning från Yrkesinspektionens sida av hur arbetet framskrider med anledning av ställda krav på åtgärder. Risken är annars stor att myndigheten får rykte av att vara en "tandlös papperstiger".

I Örebro prövar man att efter en tid samla alla skyddsombud för sig och ledning för sig för att höra deras uppfattning om vad som förändrats inom de områden som kraven berör. Huvudskyddsombuden deltar vid båda dessa tillfällen.

Inom Härnösands distrikt prövar man modellen att efter dessa inspektioner arbeta fram mycket tydliga och konkreta bristbeskrivningar. I ett första läge ställer man sedan proposition till arbetsstället av typen "utifrån den beskrivning av brister och riskfaktorer som bifogas kräver vi att vid ett möte den 1 november få beskrivet av Er hur Ni avser att komma till rätta med detta". Tidpunkten för mötet avgörs i samråd med de berörda så att den uppfattas som rimlig i förhållande till det som behöver

hinna diskuteras internt. Till detta uppföljningsmöte kallas såväl arbetsgivarens representanter som fack och skyddsombud och diskussionen dokumenteras som en minnesanteckning.

Om de svar som lämnas på hur man avser att arbeta med de uppmärksammade bristerna inte kan anses tillräckliga i arbetsmiljölagens mening går ärendet vidare till föreläggande.

Frågan om lämplig modell för uppföljning är central. Utvärderingen visar att det på arbetsplatsen ställs mycket stora förväntningar på effekter av Yrkesinspektionens krav. För att undanröja orealistiska förväntningar krävs en tydlig beskrivning i samband med gruppamtalen av vad som kan förväntas. En standardiserad information till deltagarna övervägs som ett sätt att minska risken att deltagarna blir besvikna. Vissa förbättringar kanske inte visar sig förrän efter flera år trots att de mest effektiva åtgärderna vidtagits. Andra problem kan vara så mångfacetterade att det kan vara svårt för de anställda att knyta förändringar som sker i arbetsmiljön till de specifika krav som ställts i inspektionsmeddelandet.

Utvärderarna Kihlström och Trobäck (1999) pekar på möjligheten att öka kvaliteten och trovärdigheten i bristbeskrivningarna genom att skicka ut preliminära beskrivningar till deltagarna så att dessa ges chansen att komplettera, kommentera eller rätta till eventuella fel. Detta skulle enligt utvärderarna vara ett sätt att medverka effektivare i den dialog ute på arbetsstället som är nödvändig för att komma till rätta med de nu uppmärksammade riskerna för ohälsosam stress.

Vi har i arbetsgruppen emellertid tagit den ställningen att ett sådant förfarande naturligtvis enbart skulle kunna gälla själva bristbeskrivningarna men att även detta skulle kunna innebära en allvarlig risk för att man skulle uppfatta att inspektörens krav i någon mening är förhandlingsbara.

Beskrivningarna är vidare en gemensam produkt ur gruppssamtalen. Innan man avslutar samtalet enas man om att det som nu finns på blocket är den rättvisande bild man vill ge av arbetsplatsen. Alla har också vid detta tillfälle möjlighet att ändra och stryka anteckningar på blädderblocket som vid närmare eftertanke inte känns tillräckligt väl och precist formulerade. Senare ändringar och tillägg av enskilda personer skulle kräva en arbetsprocedur där alla berörda tilläts kommentera också de föreslagna ändringarna. Ett sådant ändringsarbete skulle bli oändligt och därför helt orealistiskt.

Kapitel 4

Våra resonemang om arbetsmetodens tillförlitlighet

Inspektörerna möter - och ställer sig själva - ofta frågor om tillförlitligheten i de bedömningar som görs. Särskilt när det gäller Yrkesinspektionens bedömningar är det viktigt att både arbetsgivare och arbetstagare skall känna sig säkra på att de krav som ställs är väl underbyggda. De åtgärder som blir följden bör kunna ses som en sund användning av tillgängliga resurser.

Den praktiska prövningen av arbetsmodellen och den utvärdering som genomförts (Kihlström, Trobäck 1999) har visat vilka av våra antaganden som fortfarande förefaller hållbara och vilka aspekter som behöver vidareutvecklas för att öka tillförlitligheten.

Det är för alla parter viktigt att de data som kommer fram genom samtalen på arbetsstället inte i alltför hög grad påverkas av tillfälliga och slumpmässiga förhållanden, eller påverkas av andra stämningar och intressen än de som hänger samman med vad som inspekteras. Det är därför viktigt att de anställda som kommer till tals och som i gruppssamtalet skapar bilden av arbetsstället ger en rättvisande bild av arbetssituationen. Det är

vidare från rättssäkerhetssynpunkt viktigt att den myndighetsbedömning som görs, och de krav som formuleras på förändringar och åtgärder, blir någorlunda lika oberoende av vilken yrkesinspektör som gjort inspektionen. Det är vidare viktigt att dessa krav kan stödjas på observationer, data och fakta och inte på vad som kan uppfattas som godtyckliga omdömen och ett subjektivt tyckande.

Fokuserar vi på relevanta belastningsfaktorer och hälsorisker?

Vi har i en separat rapport "Ohälsa och negativ stress i ett arbetsliv i förändring" (Yrkesinspektionen 1998) redovisat de diskussioner vi fört kring vilka risker som behöver uppmärksammas med anledning av de transformationer som nu pågår i arbetslivet. Vi har därvid funnit att man ännu i ganska liten omfattning hunnit att specifikt utforska hälsoriskerna i det arbetsliv som nu växer fram. Av rapporten framgår emellertid också att vi tills vidare kan känna oss ganska säkra genom att interpolera från den forskning som finns inom detta område. Vi kan stödja oss på väl etablerade och generella teorier om psykisk belastning, hälsa och identitetsutveckling som sedan länge är kända inom det arbetspsykologiska fältet.

Listan på relevanta organisatoriska aspekter blir snabbt mycket lång om man vill kunna precisera alla detaljer. Den detaljerade lista som vi redovisar i den andra rapporten från vårt utvecklingsarbete kan dock också sammanfattas i tre huvudområden när negativ stress kan uppstå:

- om anställda saknar tilltro till möjligheten att hantera arbetets krav - nu och i framtiden
- om anställda upplever att deras personliga behov, deras kompetens och erfarenheter inte ses och respekteras på arbetsstället
- om anställda känner sig uteslutna ur gemenskapen på arbetsstället och saknar förtroende för att arbetskamrater och arbetsledare ställer upp om det skulle behövas.

Finns det alternativ till samtalsdata?

Det finns belastningsfaktorer där det som skall observeras och bedömas är ganska uppenbart och oproblemiskt. Arbetstidens förläggning, mängden övertid, krav på yttlig uppmärksamhet liksom förekomsten av absoluta krav på leveranstid är exempel på variabler som ingår i en riskbedömning och som man kan beskriva bara genom att betrakta själva arbetet.

Vissa riskbedömningar kan bara göras med utgångspunkt från sk upplevelsedata. Den vanligaste metoden för att samla sådan information är genom enkäter till de anställda. Genom enkäter kan många komma till tals inom rimliga tidsmässiga ramar. De tekniska svårigheterna att göra en tillförlitlig enkät eller ett intervjuunderlag är emellertid stora. De ord man väljer i frågan

har t.ex olika innebörd och associationer för olika svaranden. Bakom valet av samma svarsalternativ döljer sig oftast en mycket stor variation av hur det är "i verkligheten" – även i de fall den svarande verkligen vill lämna korrekta uppgifter.

Det faktum att man ställer "samma frågor till alla svaranden" ger alltså bara en skenbar objektivitet. En detaljerad och korrekt statistisk bearbetning av sådana uppgifter kan inte på något sätt balansera denna osäkerhet. Enda vägen att åstadkomma mer tillförlitliga data är ett mycket omfattande utvecklingsarbete där frågor och svarsalternativ penetreras mycket noga och där informationen från enkäter och intervjuer prövas mot andra kända fakta. Ett sådant systematiskt valideringsarbete omöjliggör i princip "skräddarsydda" inspektioner. Användning av standardformulär skulle å andra sidan göra att man tvingades nöja sig med mycket generella och därför ytliga data.

Den mest besvärande svagheten i datainsamlingsmetoder som bygger på enkäter är att de berättelser som på detta sätt konstrueras utifrån "utforskarens", dvs inspektörens, begreppsvärld kanske inte alls stämmer med hur den tillfrågade själv strukturerar sina upplevelser av situationen och förlorar då i värde. En äkta beskrivning av "vad det innebär för mig att arbeta här" kan behöva byggas från personens egna begrepp.

En fri berättelse ger dessutom värdefull information om vad personen i den unika situationen betraktar som mest betydelsefullt att berätta och vad som visserligen förekommer men som inte uppfattas som någon "tung problematik".

Varken enkäter, intervjuer eller fria berättelser kan dock fånga de upplevelser som ligger på en något djupare nivå än det vederbörande redan tänkt på och redan formulerat för sig själv. Den riktigt stora risken med enkäter och intervjuer är därför att man bara får tillgång till mycket ytliga resonemang. Dessa är ofta inte ens personens genuint egna resonemang utan återspeglar bara den "jargong" som härskar och som återges oreflekterat som egna beskrivningar.

Det är viktigt att notera att detta inte är en kritik av de tillfrågades analysförmåga. Det är emellertid ett faktum att de aspekter som skall beskrivas som underlag för inspektörens bedömningar och krav inom det psykosociala sakområdet inte alltid har analyserats och artikerats tillräckligt konkret av de anställda även om de känner att det "finns problem". De resonemang som förs om arbetsmiljörisker bland de anställda på ett arbetsställe är av naturliga skäl "amatörmässiga" och därför ofta alltför förenklade.

Vi har också noga övervägt risken att inspektören okritiskt accepterar de tolkningar i termer av orsak och verkan som vanemässigt görs för att ge mening åt ett skeende. Genom att flera från arbetsstället deltar i samtalen menar vi dock att alltför förenklade och osanna orsak-verkan-kedjor kan undvikas.

De beskrivningar som yrkesinspektören behöver för sin bedömning av hälsorisker begränsar sig till beskrivningar av hur det faktiskt fungerar i verksamheten. Hur det kommer sig att det fungerar som det gör, vem som fattat vilka beslut osv, liksom vilka organisatoriska lösningar som skulle kunna tänkas, tillhör

inte inspektörens primära intresse. Därför menar vi att en inspektion enligt den här modellen på intet sätt kan liknas vid någon form av organisationsutveckling, arbetsmiljökartläggning eller annan konsultinsats. Sådana insatser ingår inte i myndighetens mandat utan ligger tveklöst inom arbetsgivarens ansvarsområde. Varje tillfälle att formulera sina erfarenheter kring sin egen verksamhet innebär emellertid också ett ökat kunnande om den egna verksamheten. I den meningen är en inspektion därför alltid ett bidrag i den ständigt pågående verksamhetsutvecklingen.

Ser man till syftet med en inspektion finns det därför – enligt vår bedömning – inga alternativa datainsamlingsmetoder än samtal i vilka beskrivningen av arbetssituationen successivt växer fram genom en dialog mellan anställda och inspektör. En skicklig inspektör har i sådana samtal möjlighet att fördjupa och nyansera analysen av hälsoriskerna och på så sätt också underlätta för arbetsstället att tackla problemen på ett mera konstruktivt sätt. Ingen vinner på att utgå från alltför diffusa och oprecisa data. Vi finner därför inte att samtalsprincipen på något sätt strider mot eller försvårar det myndighetsuppdrag som yrkesinspektionen har.

Kan man lita på samtalsdata?

Tveksamheten inför samtalsdata kan bero på att man i allmänhet saknar erfarenhet av de forskningstraditioner som använder sig av sådana data. En sådan tradition utgörs av den kvalitativa och den hermeneutiska forskningen liksom den typ av studier

där man arbetar med fokusgrupper. Inom dessa traditioner arbetar man nästan uteslutande med samtal, dvs samlar kunskap genom en dialog där den intervjuande är minst lika aktiv som den intervjuade och bidrar fullt ut med sina erfarenheter, kunskaper och analyser i ett gemensamt utforskande.

Deltagarna i ett sådant samtal formulerar tillsammans det som finns att beskriva. Den konventionella frågan om reliabilitet, dvs i vilken mån man skulle komma till exakt samma resultat om man samlade en annan grupp anställda och ett annat par inspektörer, blir därför irrelevant. Man kommer inte till samma resultat oberoende av vilka som deltar. Resultatet av analysen beror på hur väl de som deltar kan formulera sina erfarenheter, orkar "hålla fast" vid den mångdimensionella bild som växer fram och inte heller förfaller till förenklingar och översiktliga sammanfattningar för att förmedla de data som kommer fram. Ju kunnigare deltagare desto precisare beskrivning.

Den konventionella frågan om validitet, dvs i vilken mån de data man samlat avspeglar sanningen blir i detta sammanhang också en meningslös fråga. Trovärdigheten byggs i den hermeneutiska traditionen upp på ett annat sätt. Genom att skapa en situation, där också de som ingår i samtalsgruppen är äkta intresserade av att beskrivningen skall bli så korrekt som möjligt, minimerar man alla medvetna förfalskningar och skönmålningar. Genom att undvika oron för att den information som kommer fram skall kunna missbrukas skapas den trygghet som behövs för att de anställda skall kunna medverka till goda och väl grundade analyser.

Ett sådant "utforskande partnerskap" ställer väsentligt större krav på engagemang och delaktighet än en vanlig intervju eftersom den intervjuade eller snarare samtalspartnern också måste vara beredd att offra tid och intellektuell kraft på att formulera tidigare inte artikulerade tankar. Trovärdigheten beror alltså på hur väl man säkrat dessa förutsättningar.

Även om vi alla inser att belastningsrisker måste bedömas individuellt från fall till fall finns en stor potential i att föra samtal i grupp. Personen kan då få hjälp av arbetskamraternas upplevelser och vad de uppmärksammat i arbetssituationen för att "sätta ord på" sina tidigare uttalade upplevelser. Det faktum att berättelsen formuleras gemensamt under inspektionsmötet – och därmed också blir den gemensamma och officiella bilden som man gemensamt måste ta ansvar för – borgar också för att bilden blir tillförlitlig. Eftersom det är öppet och känt vilka som deltagit i gruppdiskussionen kan andra på arbetsplatsen konfrontera dem med att de skapat en missvisande bild. Risken att få en bild som överdriver förhållanden i arbetssituationen bedömer vi därför som mycket liten. Denna slutsats stöds också av formuleringar som de intervjuade i utvärderingen gör.

Risken är däremot större att man misslyckas med att skapa goda förutsättningar för ett utforskande partnerskap och att därför förhållanden som borde uppmärksammas inte kommer fram. Tryggheten på arbetsplatsen sätter en gräns för hur stora avvikelser från den gängse officiella bilden som kommer att tillåtas i samtalen. En mycket skicklig inspektör kan naturligtvis ibland genomskåda och läsa mellan raderna även på det som

inte sägs, men otrygghet och risker för repressalier påverkar naturligtvis kvaliteten i tillgängliga data.

Helt anonyma beskrivningar skulle kanske lösa problemet med "underrapporteringar" men medför då i stället att den tilltro till data som uppstår genom den öppenhet som skapats går förlorad.

Det är därför vårt ställningstagande att öppenheten inte skall offras. Vi skall istället minimera risken för underrapportering genom att öka tryggheten t.ex genom att alltid försöka formulera de data som kommer fram just som sakförhållanden, dvs så att de varken är värderande eller kränkande för någon eller begränsar någon annans frihet att fatta sina beslut.

Får man verkligen en rättvisande bild?

Den finns en ofta uttalad farhåga att de "högljudda" kommer att dominera bilden som växer fram om man samtalar i grupp. Det ligger naturligtvis i en skicklig intervjuares kompetens att minimera den risken. Den andra farhågan - dvs att man inte skulle våga framföra något udda erfarenheter - hanteras genom att betona att arbetet inte går ut på att rösta fram en gemensam lösning utan att ta fram ett så nyansrikt och varierat bedömningsunderlag som möjligt, dvs att skaffa data.

Vad som sägs skall så allsidigt som möjligt spegla alla de olika perspektiv som kan finnas på det som skall bedömas. En skicklig samtalsledare kan med utgångspunkt i detta argument

undvika att fastna i frågan om vad som är ”rätt eller fel” och se till att inventeringen istället fokuseras på en riktig beskrivning av just mångfalden. Bedömningen av hur allvarligt och hur omfattande ett visst problem är ingår i efterarbetet, dvs i inspektörens professionella sammanvägning av de data som kommit fram.

Kan de få som deltar i samtalen verkligen representera hela arbetsstället?

En nackdel med datainsamling genom samtal är att det är praktiskt omöjligt att alla anställda skulle kunna medverka. De som deltar måste åta sig att inte bara spegla sin egen uppfattning utan också förmedla vad de vet om hur andra medarbetare i den egna arbets- eller yrkesgruppen ser på situationen. Genom det sk stratifierade urvalsförfarande som tillämpas – dvs att man först definierar de arbetsavsnitt eller yrken som behöver särskiljas i beskrivningen – blir emellertid representativiteten mycket tydlig. Var och en kan själv i redovisningen se vilka arbetsavsnitt eller yrken eller grupper som eventuellt saknas och hur helhetsbilden av arbetsstället byggts upp. Den som anser att viktiga avsnitt inte blivit belysta kan då också föreslå tillägg och en utökning med flera gruppsamtal.

Strategin att be arbetsgivaren utse hälften av deltagarna och den fackliga organisationen den andra hälften av gruppen är en väl prövad metod för att öka trovärdigheten och representativiteten inom respektive strata. De som utser deltagare uppmanas också att välja dessa så att en så stor del av aktuella perspektiv

och variation i erfarenheter som möjligt finns med. Genom detta förfaringssätt utnyttjas den kunskap som finns hos dem som har erfarenhet av arbetsstället – i motsats till den konventionella metoden med obundet slumpmässiga urval där slumpen förväntas skapa en representativ mix.

Utvärderarna har påpekat att urvalsförfarandet skulle kunna orsaka en artificiell polarisering under samtalet mellan dem som ser sig som företrädare för de anställda och dem som valts ut av ledningen. De har emellertid i sina intervjuer inte funnit några tecken på att detta skulle varit fallet. Påpekandet är trots detta relevant och risken behöver bevakas även om det är vår erfarenhet hittills att deltagarna sällan vet vem som föreslagit vem.

Självklart kan obundna slumpmässiga urval ha stora fördelar i vissa fall. Urvalet påverkas då inte av förutfattade meningar eller medvetna ”mörkningar”. Obundna slumpmässiga urval innebär emellertid samtidigt krav på mycket stora stickprov om variationen som skall speglas är stor. Slumpen kan i de fall man måste begränsa sig till små stickprov - så som vid inspektioner - falla så olyckligt att man får en mycket snedvriden bild av arbetsplatsen. Det stratifierade urvalets svagheter jämfört med ett slumpmässigt urval kan hanteras genom att man tillförsäkrar sig att de som medverkar i urvalet inte ser det som önskvärt att försöka försköna eller dölja verkligheten.

I den mån man lyckas med detta kommer det styrda urvalet att ge en tillförlitligare information än alla andra alternativ.

Den öppna redovisningen under samtalen av vilka fakta som inspektören noterat och därför kommer att utgå från i sin bedömning medför också att den kunskap om helheten som finns hos anställda med lång erfarenhet av arbetet kan utnyttjas. Öppenheten om vilka data som bedöms medför att de kommer att kunna signalera när den bild som växer fram blir snedvriden eller när de inte känner igen sig i de beskrivningar som görs. Känslan av att "känna igen sig" även om man tidigare inte haft ord på sina upplevelser, eller kanske inte ens reflekterat över dem, anses inom den hermeneutiska forskningstraditionen som ett mycket säkert kvalitetsmått.

Om således den beskrivning av arbetsituationen som kommer fram känns igen och accepteras av alla parter på arbetsstället har den också en hög grad av trovärdighet också i den vetenskapliga världen som faktaunderlag för krav och förelägganden.

Hur minimerar vi godtycklighet i bedömningar och krav?

De data som krävs för bedömningar inom sakområdet måste alltså enligt vår mening inhämtas genom dialog och samtal. Kvaliteten i de data som tas fram beror i första hand på i vilken mån de som bidrar med sina beskrivningar av arbetsituationen är motiverade att medverka. I andra hand påverkas kvaliteten i data av hur skicklig yrkesinspektören är som samtalsledare och hur väl han/hon kan tolka det som sägs.

Med utgångspunkt i de data som kommit fram under samtalen – och som kan kontrolleras med dem som medverkat i samta-

len – gör sedan inspektören en sammanvägning av situationen och bedömer risken för ohälsa. Områdets karaktär och det faktum att varje arbetsställe i grunden är unikt medför att denna sammanvägning och de ställningstaganden som ligger bakom formulerade krav inte är en fråga om att använda logiska beräkningsformler. Det ligger i människans överlägsenhet över datamaskinen att kunna göra mycket sofistikerade avvikelser från mekaniska regler och konventioner och utnyttja och ta hänsyn till mycket små nyansskillnader. Det ligger således också i yrkesinspektörens professionella skicklighet att kunna redogöra för vilka ställningstaganden denne gör, vilka data man grundat sig på och hur man resonerat för att komma fram till dessa ställningstaganden.

Kvalitetssäkring

Samtliga Fokusinspektioner som genomförs diskuteras vid de handledningsseminarier, där erfarna kolleger alltid deltar. Inom Örebro distrikt tillämpas också ett internutbildningssystem där ingen inspektör tillåts genomföra Fokusinspektioner på egen hand utan att någon från ledningen försäkrat sig om att vederbörande genomför metoden på avsett sätt och är väl förtrogen med alla de principiella ställningstaganden som arbetsgruppen gjort i samband med utvecklingsarbetet.

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Kapitel 5

Frågor vi fått och frågor vi mött i samband med tillämpningen

Sedan hösten 1998 har en rad arbetsplatser inspekterats med arbetsmodellen. De inspektioner som genomförts inom Örebro-distriktet har ingående diskuterats inom ramen för projektet att utveckla en handledningsmodell. Även andra distrikt har prövat metoden vid några av sina inspektioner.

Dessutom har ett antal seminarier och informationsdagar genomförts; med kolleger inom distriktet i Örebro, med kolleger från andra distrikt, med olika forskargrupper och med arbetsgivare och fackliga företrädare inom Örebroregionen. Institutionen för Samhällsvetenskap vid Universitetet i Örebro har genomfört en regelrätt uppföljning av hur inspektionen upplevts och vilka effekter man uppmärksammat på några av de större arbetsplatser som inspekterats under 1998.

I samtliga dessa sammanhang har vi mött frågor som krävt eftertanke. Några frågor har krävt förtydliganden av de ställningstaganden som ligger bakom metoden. Andra frågor har inneburit viss revision av proceduren. Detta gäller t.ex hur och

när vi samlar in dokumentationen från arbetsplatsen. Dessa tillägg har integrerats i texten i tidigare kapitel. Ytterligare andra frågor har medfört krav på mera precisa och detaljerade beskrivningar av "hur vi valt att göra", än vad som kanske framgått av redovisningen av våra mer principiella ställningstaganden. Dessa frågor och våra svar - dvs de bästa råd som vi idag kan ge - har vi samlat i detta avslutande Kapitel 5. Ytterligare erfarenheter och ytterligare reflektioner kan mycket väl komma att förändra dessa svar i senare upplagor av denna bok.

Insikten att all kunskap faktiskt är provisorisk ser vi som en betydelsefull kvalitetsaspekt i vårt utvecklingsarbete.

När skall man inte använda Fokusinspektioner?

Arbetet med att utforma den arbetsmodell vi nu arbetar efter startade i behovet av att förfinas vår praxis vid inspektioner av stora arbetsplatser framför allt inom den offentliga sektorn. Den problematik vi såg på dessa arbetsplatser med överbelastning, stress, oro och osäkerhet krävde en modifierad inspektionsmetod. Vi har ingen anledning att tro att inte motsvarande problematik, på grund av liknande omställningar och globaliseringen, också finns inom den privata sektorn även om förutsättningarna i sina detaljer kan variera. De Fokusinspektioner vi hittills gjort inom den privata sektorn har snarare demonstrerat likheterna. Dessa riktade inspektioner görs inte heller rutinmässigt utan varje inspektör tar ställning till när det är relevant att göra en inspektion med denna inriktning.

Det förekommer att inspektioner av psykosocial karaktär görs med anledning av ett sk individärende, dvs en enskild person anmäler att han eller hon blivit kränkande behandlad eller att en konflikt inte gått att lösa upp. De allra flesta sådana fall innehåller många för arbetsplatsen generella organisatoriska aspekter och kan ofta leda vidare till att man senare gör en inspektion av hela arbetsstället. Vi ser det dock som direkt olämpligt att i ett gruppsamtal penetrera bakgrunden till sådana enskilda ärenden.

Vi har också genom utvärderingen uppmärksammats på de speciella svårigheter som finns vid inspektioner av arbetsställen som har en utpräglad sk individualistisk organisation, dvs där man visserligen har samma arbetsgivare men där situationen för var och en är så personlig att man svårt kan tala om arbetsmiljön som ett kollektivt fenomen som t.ex arbetsklimat. Varje anställd - t.ex en lärare - har där en unik situation och basen för att göra homogena grupper finns därför inte.

Vad betyder "homogena grupper" vid Fokusinspektioner?

I arbetsmodellen Fokusinspektioner utgör homogenitet i urvalet av gruppdeltagare en viktig förutsättning för att kunna få en nyanserad och tillräckligt djup förståelse för gruppdeltagarnas arbetsmiljö. Homogenitetens innebörd hänger samman med vad som skall utforskas och bestäms genom syftet. Om syftet är att få en vid och översiktlig uppfattning om hur det interna arbetsmiljöarbetet (IK) bedrivs kan sammansättningen av

gruppdeltagare utgörs av olika yrkeskategorier från olika enheter i organisationen. I detta sammanhang är det exempelvis det specifika företaget, den gemensamma ledningen, de övergripande styrsystemen och den gemensamma företagskulturen som utgör grunden för homogenitet.

I många organisationer t.ex inom sjukvården, kan skillnaden mellan ett relativt maktlöst "systerskap" och ett "brödraskap" med makt vara den mest relevanta indelningsgrunden för att förstå riskerna för ohälsa.

Ett annat syfte kan vara att fånga differentierade yrkesgruppers specifika arbetsmiljöförhållanden på en större arbetsplats. För att gruppdeltagarna skall kunna utgå från en gemensam referensram behöver sammansättningen i gruppen begränsas till personer med liknande arbetsuppgifter eller krav på särskild kompetens. Ytterligare ett syfte kan vara att få en uppfattning om t.ex den psykiska belastningen är förknippad med arbetsgruppens placering till ett visst geografiskt område. Det kan handla om att omgivningsfaktorer vid ett lokalkontor påverkar en arbetsgrupp i förhållande till liknande arbetsgrupper vid ett huvudkontor. Homogena grupper kan således behöva definieras utifrån många olika aspekter, t.ex utifrån:

- övergripande ledningssystem, företagskultur
- genus, relation till makten
- arbetsuppgifter, kompetens
- geografisk tillhörighet

Självuppfyllande profetior?

Den allvarligaste frågan vi mött gäller farhågan att samtal i grupp i sig genererar de risker inspektören säger sig observera. Genom att rikta de anställdas uppmärksamhet på potentiella risker i arbetsmiljön skulle dessa inspektioner utlösa symtom som annars inte skulle uppkomma - en modern variant på historien om vad som händer när människor läser sk läkarböcker. Vi är medvetna om att oro för risker kan ge både kroppsliga och psykiska symtom. Detta faktum har uppmärksammats tidigare både i debatten om i vad mån gravida kvinnor med bildskärmsarbete skulle ha rätt att vara sjukskrivna under sin graviditet, i debatten om det som kallats överkänslighet för elektriska fält osv.

Vi har tagit den ställningen att den största oron skapas i en arbetssituation där man befärdar att risker ”sopas under mattan”. En öppen och saklig diskussion om olika belastningar i arbetsmiljön menar vi bidrar till den trygghet och den tillit som i stället främjar hälsa.

Går metoden att använda på små arbetsplatser?

Ju närmare man kommer ett fenomen desto flera detaljer blir synliga. Det kan därför vara mycket svårt att på en liten arbetsplats kunna se det allmängiltiga och skilja detta från rena tillfälligheter och individfrågor.

Uttalanden om den gemensamma arbetsmiljöns beskaffenhet - dvs ett mera kollektivt begrepp - underlättas av att man får ett underlag med referens till flera olika perspektiv och från en viss distans. Därför menar vi att vår arbetsmodell fungerar bäst där inspektionen omfattar minst tre olika samtalsgrupper och där de som deltar i samtalen bara utgör en liten del av samtliga anställda på arbetsplatsen. I andra fall finns risken att bilden blir så "nära" att det kan bli svårt att ur alla detaljer särskilja tillfälligheternas spel från mera systematiska brister.

För inspektioner av mindre arbetsställen behövs troligen en viss anpassning av modellen, vilket kräver sitt specifika utvecklingsarbete. Inom Härnösands distrikt pågår ett sådant arbete för att pröva modellen vid relativt små arbetsställen och på arbetsställen med så homogena uppgifter att bara en samtalsgrupp var meningsfull.

Vi har också fått frågor om skillnaden mellan en inspektion enligt vår modell och de kartläggningar som arbetsgivare har skyldighet att göra enligt föreskrifterna om Internkontroll. De Fokusinspektioner vi gör är alltid bara riktade på de problemområden som lämpar sig för fokusgrupper medan arbetsgivarens kartläggningsskyldighet gäller alla arbetsmiljörisker. Vi samtalar dessutom alltid också bara med en bråkdel av de anställda varför vi inte heller kan förväxlas med den kontroll som arbetsgivaren är skyldig att ha över hälsa och arbetsmiljörisker för samtliga anställda.

Vi kan också se likheter mellan vår inspektion och andra kartläggningar på samma sätt som en vanlig yrkeshygienisk mät-

ning eller en olycksfallsutredning inte skiljer sig från de aktiviteter som arbetsgivaren själv löpande genomför.

Finns det risk att inspektionen startar en process på arbetsstället som sedan ingen följer upp och tar tag i?

Vi tror att varje äkta samtal på en arbetsplats påverkar det aktuella samverkansmönstret. Varje sådant samtal skapar en större förståelse för hur övriga uppfattar situationen, varför de gör som de gör, hur de tolkar det som andra gör osv. Sådana samtal bidrar alltid till ett mera välgrundat samarbete inom arbetsplatsen. Samtalen med yrkesinspektörer är inget undantag.

På många arbetsplatser saknas sådana äkta samtal. Även där det förekommer möten och diskussioner kan dessa fokusera på ytligheter och sakna de kvaliteter som bidrar till en utveckling av relationerna på arbetsstället. Där sådana samtal saknas finns små förutsättningar att komma till rätta med de nya typer av arbetsmiljörisker som nu uppmärksammas. I bästa fall kan samtalen i samband med inspektionen bidra till att uppmärksamma detta behov. De allt plattare organisationer som nu skapas både inom offentlig sektor och inom det privata näringslivet medför att det ofta saknas personer som ser som sin uppgift att ta hand om sådana samtal. Det saknas dessutom ofta tid för sådana samtal i dessa allt mer "slimmade" organisationer.

Vi har diskuterat risken att det på arbetsplatser, där man inte klarar av att föra konstruktiva samtal, kan finnas ett uppdämt behov av att prata också om personliga problem och svårigheter. I sådana fall försöker vi hitta en möjlighet att efter gruppdiskussionen och i särskild ordning prata med den personen och då hjälpa till genom att peka på de instanser i samhället som just har som uppgift att bistå i sådana fall, t.ex företagshälsovården, sociala myndigheter, facket etc.

Vi har också diskuterat eventuella negativa konsekvenser av att stora, svåra och olösta arbetsmiljöproblem genom inspektionen faktiskt kommer upp på bordet. Psykologiska försvarsmekanismer förekommer ju inte bara på det enskilda och personliga planet. Grupper kan mycket väl utveckla försvar där man skyddar varandra mot att konfronteras med sådant man vet att man inte klarar av att lösa. Insatser och krav som bara river försvarverket utan att samtidigt förstärka förmågan att hantera det svåra skapar bara ångest och kaos. Det krävs stor skicklighet att formulera de brister man sett på ett sådant sätt att de inte bara innebär att bomber briserar utan att man samtidigt genom sättet att beskriva riskerna också kan anvisa framkomliga vägar att tackla svårigheten.

På de flesta arbetsplatser ser man det som en hjälp i arbetsmiljöarbetet att få Yrkesinspektionens beskrivning och bedömning av hälsoriskerna. Yrkesinspektionens krav bidrar där till att man lättare kan prioritera sina åtgärder och att man genom en mer precis beskrivning av bristerna också kan se bättre sätt att hantera dem.

Arbetsmiljöproblem av typen oro att inte klara sitt jobb i framtiden, känslor av att inte räcka till, att inte vara tillräckligt väl informerad, att känna sig utesluten ur gemenskapen så att ingen skulle ställa upp om det skulle behövas, att känna sig tvungen att göra prioriteringar som strider mot den egna professionella uppfattningen osv, kan alltid sägas bero på brister i den sociala interaktionen på arbetsplatsen. De samtal som förs i dessa fall saknar alltså de kvaliteter som krävs för att möta de svårigheter man har. Förändringar behöver inte alls göra ont. Stressen kan förstås uppstå genom att man har extremt stora svårigheter att tackla i verksamheten, men handlar i de flesta fall om att det samtalsmönster som utvecklats är ineffektivt.

Att inte kunna göra sig förstådd och att inte förstå andras handlande tillhör de svårare existentiella hoten. Det är därför inte alltför ovanligt att försvarsmekanismer av typen förnekande, bortförklaringar, att skuldbelägga andra är det enda sätt man känner till för att hantera denna kollektiva oförmåga. Det är också ett välkänt psykologiskt faktum att ytterligare påpekan- den av brister - utan att man samtidigt ökar förmågan - i dessa fall bara leder till att försvarsmurarna måste byggas ändå högre.

Vi har därför i våra interna seminarier kring gjorda inspektioner arbetat med att hitta allt bättre sätt att formulera bristerna så att effekterna av det sk mottrycket skall bli så små som möjligt. Vi har därvid funnit att det inte är helt lätt att beskriva de aktuella bristerna så att beskrivningarna samtidigt:

- vidgar förståelsen för hur problemet kan betraktas
- undviker att skuldbelägga någon part
- ger underlag för att ställa tillräckligt konkreta krav
- kan referera till kända forskningsresultat och anknytas till aktuella tankefigurer kring arbetsmiljöriskernas natur.

Det är vår förhoppning att en ökad kunnsighet och en allt mera initierad offentlig diskussion kring dessa nya arbetsmiljöfrågor - där allt fler aktörer i arbetslivet liksom i TV, radio och press skulle kunna hjälpa till - skulle underlätta skrivandet av sådana inspektionsmeddelanden som entydigt stödjer en konstruktiv kommunikation på arbetsstället. Den traditionella men snäva synen på arbetsmiljö - och den som förstärks i många uttalanden - minskar möjligheten att komma till rätta med de nu aktuella problemen i arbetslivet. Synen på arbetsmiljö utgår fortfarande i hög grad från bilden att ohälsan uppstår genom olämpliga exponeringar orsakade av yttre strukturer. Individerna ses då som passiva respondenter - ungefär som man pratar om risker för lungcancer hos passiva rökare. Alla de otaliga effekter som i stället skapas i den sociala interaktionen och där människan måste ses som en aktiv medskapare sammanfattas i bästa fall i begreppet "tillräckligt socialt stöd". Krav på "bättre socialt stöd" är ett mycket rimligt krav på många arbetsplatser men också ett tydligt exempel på beskrivningar som inte hjälper den okunnige att undvika "att det blir som det blir när han gör som han gör".

Flera av de i utvärderingen intervjuade deltagarna har uppmärksammat att de genom samtalen med inspektörerna upp-

täckt att även andra på arbetsplatsen uppfattar en belastning på samma sätt. De har genom detta "kvitto" fått ny kraft att gemensamt försöka komma tillrätta med problemen.

Hur formulerar man frågorna i formuläret?

Frågeformuläret är inte avsett att vara ett kartläggningsinstrument. Om så vore fallet skulle vi arbetat efter helt andra utgångspunkter. Frågorna är gjorda för att underlätta samtalet mellan inspektörerna och de anställda på arbetsplatsen. Formuläret är en bro mellan den begreppsvärld som ger struktur åt inspektörens bedömningsunderlag och de begrepp som de anställda utnyttjar för att rättvisande beskriva sin arbetssituation. Utifrån denna bro bygger man sedan under samtalet en gemensam och för alla deltagare acceptabel beskrivning av arbetssituationen på arbetsplatsen.

Genom frågornas formuleringar visar inspektörerna för deltagarna i samtalen vilka områden som de menar skulle kunna vara aktuella att samtala om. Dessa områden väljer de på grundval av den allmänna information man har om arbetsplatsens karaktär och om den aktuella arbetssituationen. Frågor om "förväntningar från allmänheten" måste till exempel kanske formuleras om till "kunder" i vissa sammanhang.

Vi eftersträvar alltså frågor som är tillräckligt oprecisa för att kunna fånga in alla de "lokala formuleringarna" av alla olika delasppekter inom detta område. I kartläggande enkäter efter-

strävar man motsatsen, dvs så precisa och för alla svarande så entydiga frågor som möjligt. Mycket enkla och entydiga frågor - ofta bara möjliga att ställa kring mycket enkla sakfrågor - är i det kartläggande sammanhanget en nödvändighet för entydiga och informativa svar.

Därför arbetar vi i vårt sammanhang med vida frågor och med inledningsvis mycket enkla svar. Samtalet syftar sedan till att både precisera beskrivningens grundteman och hur situationen uppfattas. Därför finns också ganska lite värde i att sammanställa svaren på de inledningsvis ställda frågorna som bas för bedömningen. Sammanställningens enda syfte är att vara en konkret ingång till samtalet och ett underlag för att välja de teman man i första hand skall penetrera under samtalet.

Hur börjar man ett samtal?

Vi brukar börja med sammanställningen av svaren och utifrån den ge ett förslag till vilka frågor vi i första hand skulle vilja fokusera på. Vi brukar sedan be gruppen att översiktligt karaktärisera sitt arbete. Vad kännetecknar Ert jobb? Svaren kan bli av typen "högt tempo, oklara gränser, många bollar i luften, stora utvecklingsmöjligheter".

Dessa ledord brukar vi ha som "nav" för det efterföljande samtalet. I detta sammanhang dyker också de positiva aspekterna, som oftast finns i varje arbete, upp. Samtalet inriktas på att rättvisande beskriva balansen mellan dessa positiva aspekter och de problem och risker som finns. Utvärderingen har dock

visat att deltagarna i samtalsgrupperna inte tyckte att dessa positiva faktorer - som de beskrivit under samtalet - fick tillräckligt utrymme i själva inspektionsmeddelandet.

Vi har också goda erfarenheter av att inledningsvis förtydliga att det som avhandlas i gruppen också stannar där. Det som skrivs på blädderblocken är det gemensamma material som förs vidare. Även ett gemensamt material kan innehålla stor variation i vad man tycker och anser. Det gemensamma ligger i att man tillsammans observerat att det finns dessa variationer i åsikter och upplevelser, dvs en variation som man behöver kunna hantera på arbetstället.

Hur kan man utnyttja frågorna om besvär och symtom?

Vi har valt att ta med denna typ av frågor som ett sätt att uppmärksamma om det också finns andra hälsorisker än de vi fångar upp i de tidigare frågorna. Dessa symtomfrågor kan också vara en inledning på ett samtal om hur man ser på orsaken till sina eventuella besvär och leda till att ytterligare punkter kommer på dagordningen.

Det faktum att vissa i en grupp anger besvär som de förknippar med arbetssituationen kan också användas som en pusselbit som kan ge stadga åt vår senare bedömning av riskens storlek. Vi är dock fullt medvetna om att gruppen vi träffar inte är vald som ett slumpmässigt urval och att procentsiffror därför inte kan svara på frågor om överrisker jämfört med "hur det brukar

vara”. För sådana slutsatser krävs ett helt annat upplägg och tillgång till systematiska referensmaterial.

Vi är också medvetna om att vårt uppdrag som tillsynsmyndighet innebär att avgöra om det finns aktuella hälsorisker i strid med arbetsmiljölagen långt innan symtomen hunnit visa sig. Det faktum att ingen på ett arbetsställe anger hälsobesvär kan alltså inte användas som bevis för att det inte finns stora risker. En inspektör behöver kunna upptäcka en tickande bomb innan den briserar.

Hur hanterar man själva formulären som används som underlag för samtalen?

Det som bl.a kännetecknar arbetsmodellen är att arbetsgivaren eller dennes representant inte är närvarande under stora delar av inspektionen. §17 i förvaltningslagen kräver att ett ärende som avser myndighetsutövning inte får avgöras utan att den som är part underrättas om de uppgifter som tillförts ett ärende av annan än honom själv och att han fått tillfälle att yttra sig över uppgifterna. Det innebär att alla uppgifter som ligger till grund för krav i föreläggande och förbud öppet måste redovisas.

Vi har valt att tillämpa denna modell även när vi skriver våra inspektionsmeddelanden. Vi anser att detta ökar tilltron till meddelandet. Dessutom måste ju dokumentationen ändå finnas för att vi skall ha möjlighet att när så blir nödvändigt driva ärendet vidare med tvångsmedel.

Namnen på dem som deltagit i gruppsamtalen finns dokumenterade i inspektionsmeddelandet. Uppgifterna redovisas på ett sätt så att det inte är möjligt att se vem som har lämnat viss uppgift vid ett visst gruppsamtal.

De *ifyllda formulären* anser vi endast vara *arbetsmaterial* vars enda syfte är att vara en förberedande åtgärd, dvs att bestämma dagordningen för samtalet. Efter det att dagordningen sammanställts återlämnar vi därför frågeformulären till respektive person.

De gemensamma *anteckningarna som görs på blädderblock* och de mer noggranna anteckningar som görs av den som inte är samtalsledare betraktar vi också om *arbetsmaterial* under förutsättning att de uppgifter som ligger till grund för våra krav finns redovisade i respektive inspektionsmeddelande.

Måste man vara minst två inspektörer?

Vi har funnit att det är nödvändigt för kvaliteten i informationen att vi är minst två inspektörer samtidigt. Även ett ganska kort samtal innehåller en nästan oändligt stor mängd information. Erfarenheterna visar att gruppsamtal ger ett mycket större men också mycket rikare material än vad som kommer fram genom en serie individuella intervjuer. Också de intervjuade deltagarna beskriver hur kollegers beskrivningar under själva samtalen gjorde att man fick ord på tidigare "tysta iakttagelser" och att också analysen fördjupades under samtalen.

Genom att kunna jämföra sina intryck av vad som visade sig under samtalet med en kollega ökar säkerheten i underlaget. Två inspektörer kan också tryggare och med mera kraft hävda samtalens innehåll i den händelse ”ord skulle komma att stå mot ord”.

Vi hade ursprungligen idén att en inspektör skulle leda samtalet medan den andre skulle föra anteckningarna på blädderblocket. Vår erfarenhet är dock att skrivandet på blocket och samtalandet för vissa är så integrerat i varandra att det är svårt att dela på. Detta blir då alltså också samtalsledarens uppgift medan den andre inspektören kommer med kompletterande frågor och förtydliganden. Vi har också funnit det nödvändigt att man förutom de stickord som kan skrivas på blädderblocket för mera noggranna och precisa anteckningar av det som sägs. Detta blir då den andre inspektörens huvuduppgift.

Hur är kopplingen mellan Fokusinspektioner och en IK-inspektion?

Många av de moment som ingår i en inspektion efter denna arbetsmodell uppfyller också kraven i en inspektion av arbetsgivarens system för internkontroll. De fakta som kommer fram i samband med gruppamtalen är också ett viktigt kompletterande underlag för en sådan inspektion. I vissa fall har vi kanske först gjort en IK-inspektion som visat på behoven av en sådan djupare uppföljande inspektion av de sociala och organisatoriska aspekterna. I andra fall kan det vara lämpligt att komplettera en Fokusinspektion till en IK-inspektion.

Hur skriver man ett inspektionsmeddelande?

Den formella sidan, t.ex att alla uppgifter som vi vill åberopa i kraven måste delges arbetsgivaren, att alla som deltagit i gruppsamtalen skall finnas namngivna osv, löser vi genom att tydligt beskriva vårt underlag från inspektionen i bilagor. Vi finner också att det finns gott om juridiskt stöd i arbetsmiljölagen, i föreskrifterna om Internkontroll (AFS 1996:6) och i de allmänna råden beträffande psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön (AFS 1980:14).

Rent innehållsmässigt strävar vi efter att formulera både beskrivningar och krav så konkret som möjligt och så att beskrivningen underlättar både att se möjliga åtgärder och att följa upp inspektionen.

Många av de krav som blir aktuella kan lätt sorteras in under kraven på internkontroll. Inom Härnösands distrikt har man gjort försök att formulera sig i stil med:

”Ni har beskrivit att Ni har hög medelålder i gruppen /.../, att arbetstakten förväntas öka de närmaste åren och att det finns ett antal arbetstagare som inte kommer att klara denna taktökning utan måste sluta i förtid. Vårt krav är att Ni vid mötet den /.../ redovisar hur Ni kommer att jobba för att undvika stress och ohälsa i samband med detta.”

”Ni kommer att införa ett helt nytt datasystem som på sikt kommer att underlätta administrationen /.../. Ni säger också att Ni satsar på att de anställda själva på lediga stunder och parallellt med det ordinarie arbetet skall lära sig det nya systemet. Samtidigt säger Ni att trycket och belastningen på enheten med all sannolikhet kommer att öka drastiskt. Vårt krav är att Ni vid mötet /.../ beskriver hur Ni ser att Ni kan kombinera dessa två för-hållanden så att inte kravet på lärande medför att högarna på skrivbordet och därmed stressen växer.”

Dessa frågor ställs redan vid första återkopplingstillfället efter inspektionen, dvs till ledning och huvudskyddsombud, och svaren kan då ge anvisningar om vilken typ av konkreta minimi-krav som är rimliga att ställa.

Vi har en svår balansgång mellan krav som kan uppfattas som tydliga och konkreta och krav som blir låsande i valet av åtgärder. I utvärderingen återges bl.a ett exempel där deltagarna i gruppssamtalen beskrivit ett önskemål om att få en hiss mellan våningar för att inte som idag behöva bära tunga saker i trappan. I inspektionsmeddelandet formulerades ett sk funktionskrav, dvs att arbetsgivaren skulle åtgärda så att de tunga lyften kunde undvikas. Arbetsgivaren genomförde då en organisatorisk förändring så att de anställda bara i undantagsfall hade anledning att gå mellan våningarna. Ur utvärderingen framgår att man då inte anser att inspektören formulerat sig tillräckligt konkret eftersom ”krav på hiss” inte framfördes. Exemplet visar däremot för oss hur det ställda funktionskravet i stället gav

utrymme för helt andra typer av lösningar som kanske var betydligt effektivare och enklare. Exemplet visar också entydigt hur kravet på en dialog på arbetsstället kring de ställda kraven och kring olika åtgärder däremot inte hade förverkligats.

Ibland kan den information som visat sig bara vara indikationer på risker och brister. I sådana fall måste kraven ställas i termer av ytterligare utredningar men sådana krav ser vi som undantag från regeln. I de flesta fall går det att vara betydligt mera precis i vad som förväntas bli åtgärdat.

Hur gör man om många av de kallade inte kommer?

Detta problem känner vi alla igen. Vi har tagit den absoluta ställningen att ett gruppsamtal inte kan genomföras om gruppen blir för liten. Risken blir för stor att refererade utsagor kan knytas till speciella personer. Vi arbetar därför hårt med att i de inledande kontakterna tydligt beskriva vikten av att alla kallade faktiskt kommer. Vi försöker också påminna om att vissa anställda kanske måste få hjälp med vikarier osv för att kunna delta.

Skälen till att kallade inte kommer kan ju vara många men kan också ligga i att urvalskriterierna inte varit tillräckligt klara. Det finns också exempel där man på arbetsstället medvetet valt ut personer som just då har stora personliga problem i arbetet

och ”mår dåligt”. Man har av missriktad omsorg valt dessa personer för att de skall få tillfälle att själva framföra sin kritik till Yrkesinspektionen. I några fall har dessa själva valt att sedan inte delta. I andra fall har de deltagit men då påverkat samtalet på ett mindre lyckat sätt. Vi har uppmärksammat problemet och kommer att försöka vara tydliga på att gruppsamtalen inte kan användas för sådana ”terapeutiska syften”.

Referenser

Kihlström J, Trobäck A (1999): *En utvärdering av Yrkesinspektionens förfinade praxis*. Örebro: Örebro Universitet. Institutionen för samhällsvetenskap.

Krueger R A (1994): *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. Thousand Oaks: Sage publications.

Morgan D L (1988): *Focus Groups as Qualitative Research*. Newberry Park: Sage publications.

Theorell och Karasek (1996): Current Issues Relating to Psychological Job Strain and Cardiovascular Disease Research. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol 1, 9-26.

Wennberg BÅ, Hane M (1999): *Focus groups: Både en arbetsform och en metod för datainsamling i ett utforskande partnerskap*. Abonnemangsrapport 64. Onsala: Samarbetsdynamik.

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Bilagor:

Bilaga 1: Exempel på text i ett aviseringsbrev. Fler exempel finns i Arbetarskyddsverkets interna elektroniska bibliotek
L:fokus/aviseringsbrev

Bilaga 2: Exempel på frågor. Fler exempel finns i Arbetarskyddsverkets interna elektroniska bibliotek
L:fokus/frågeformulär

Bilaga 3: Att tänka på vid inledningen.

Exempel på aktuella inspektionsmeddelanden läggs löpande in i Arbetarskyddsverkets interna elektroniska bibliotek
L:fokus/inspektionsmeddelanden

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Bilaga 1 till Fokusinspektioner: Exempel på text i ett aviseringsbrev

Inleds på formellt korrekt sätt på brevpapper med datum, handläggare osv.

Föranmälan om inspektion

Yrkesinspektionen har till uppgift att bland annat se till att företag och förvaltningar skapar och vidmakthåller en fungerande internkontroll av arbetsmiljön. Vi avser att besöka Er i detta uppdrag. Detta kommer att ske med en metodik som är särskilt anpassad för att belysa organisatoriska och sociala arbetsmiljöfrågor och då särskilt arbetstagarnas psykiska belastning.

Metodbeskrivning

Grunden för vår metod är att vi för samtal i små grupper med en storlek på 6 - 8 deltagare. Yrkes- eller befattningsgrupper är ofta en lämplig indelning.

För att erhålla en god representativitet av uppfattningar och upplevelser ombeds arbetsgivare och de fackliga organisationerna att utse hälften var av dem som skall medverka i samtalen och beskriva arbetsmiljön på Era arbetsplatser. Deltagarna i arbetstagargrupperna förutsätts inte ha arbetsledande ställning eller ha fackliga förtroendeuppdrag. Arbetsgivaren liksom

huvudskyddsombuden kommer till tals både vid ett inledande möte och vid ett avslutande möte. Samtalen i grupperna avser att fånga upp berättelser från de personer i verksamheten som vi normalt inte når vid våra inspektioner. Varje gruppsamtal kommer att ta cirka 2 timmar i anspråk.

Samtalen inleds med en presentation av Yrkesinspektionens allmänna uppdrag, vårt arbetssätt och bakgrunden till den aktuella inspektionen. En kort presentation av deltagarna och deras arbetsuppgifter ingår också.

Utifrån vår tidigare samlade erfarenhet av Er verksamhet, kommer vi att utforma ett frågeformulär som täcker in de arbetsmiljöfaktorer som vid bedömer kan vara relevanta. Gruppdeltagarna får under cirka fem minuter fylla i detta formulär. Utifrån lämnade svar skapar vi en dagordning för samtalet i varje grupp. Detta innebär att det normalt blir olika dagordningar för de skilda samtalen. Yrkesinspektionen fungerar som samtalsledare.

Varje gruppsamtal avslutas med en sammanfattning av grunddragen i den situation som beskrivs under samtalet och vilka frågor som inspektörerna anser att det finns anledning att ta upp med ledningen.

Tillsynsinsatsen avslutas med samtal med ledning och huvudskyddsombud. Detta möte syftar till att få kompletterande information och klarlägganden och för att få arbetsgivarens bedömning av de områden som i gruppsamtalen tagits upp av de anställda. Yrkesinspektionens slutliga bedömning och even-

tuella krav kommer sedan att redovisas skriftligt i ett inspektionsmeddelande.

Planering inför tillsynsinsatsen

Vi inleder tillsynen med ett gemensamt möte med verksamhetsledning, huvudskyddsombud och fackliga representanter för de organisationer som inte har eget huvudskyddsombud (*datum*) då vi informerar om vårt arbetssätt. Sammankomsten beräknas ta cirka 1,5 timme. Då finns tillfälle att lämna uppgifter och handlingar som vi kan behöva ta del av.

Gruppsamtalen planeras pågå (*datum*). 2-3 grupper grupper per dag kan vi träffa. Detaljerad gruppindelning och tidsplanering bekräftas vid det inledande mötet. Vi ber Er att i god tid före samtalen lämna en kopia av detta brev till samtliga gruppdeltagare så att de känner till vad de ska delta i.

(*datum*) sker återföring till ledning och huvudskyddsombud varvid dessa har tillfälle att kommentera det som fokuserats vid samtalen samt få del av vår preliminära bedömning. Huvudskyddsombuden kallas av Er. Mötet tar 2-3 timmar.

.....

Om avsikten är att byggas på Fokusinspektionen med IK-frågor lägges nedanstående in i texten:

Vid mötet kommer också verksamhetens uppläggning av rutiner för internkontroll av arbetsmiljön att tas upp t.ex:

- verksamhetens arbetsmiljömål
- hur Ni undersöker arbetsmiljöförhållandena
- sammanställning över ohälsa och olycksfall i arbetet
- rehabiliteringsrutiner
- fördelning av arbetsuppgifter
- rutiner för hot och våld och andra påfrestande arbetssituationer
- arbetsmiljöaspekter vid ny, förändrad och pågående verksamhet
- arbetsmiljökunskaper, introduktion och information

.....

Övriga upplysningar

Från Yrkesinspektionen kommer (*namn på inspektörerna*) att delta.

(*namn*)
Yrkesinspektör

Kopia sänd till: (*sko*)

Bilaga 2 till Fokusinspektioner: Exempel på frågor

Detta är exempel på frågor som kan användas för att upprätta dagordning för gruppsamtal.

Frågornas inriktning är som följer:

Fråga 1 - 4 är inriktade på mål och förväntningar.

Fråga 5 - 8 är inriktade på resurser.

Fråga 9 - 11 är inriktade på återkoppling och stöd.

Fråga 12 -14 är inriktade på förändringsarbete.

Fråga 15 -19 är inriktade på handlingsutrymme och arbetsbelastning.

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

FRÅGEFORMULÄR FÖR UNDERLAG TILL DAGORDNING

Svarsalternativen “ja” respektive “nej” används för samtliga frågor.

1. Är målet för ditt arbete tydligt?
2. Tycker du att du kan motsvara arbetsgivarens förväntningar?
3. Tycker du att du kan motsvara förväntningarna från allmänheten?
4. Finns det en tydlig överenskommelse om vilka arbetsuppgifter du ska utföra?
5. Anser du dig ha tillräcklig kompetens för det arbete du utför?
6. Har du befogenhet att fatta de beslut som du tycker behövs?
7. Vet du vart du ska vända dig om du inte har tillräckliga befogenheter, resurser eller kunskaper för att fatta de beslut som behövs?
8. Har du tillräckligt med tid för att handlägga ärenden på ett tillfredsställande sätt?
9. Får du tillräckligt stöd från dina chefer?
10. Får du veta att du gjort ett bra jobb?
11. Finns det tid att samtala med arbetskamrater för att diskutera/hantera problem och för att lära av varandra genom erfarenhetsutbyte?
12. Får du tillräcklig information om bakgrunden till det förändringsarbete som sker?

13. Har du möjlighet att vara delaktig i utvecklingen av din egen arbetssituation?
14. Känner du tilltro till att du kommer att kunna klara ditt arbete trots allt som händer runt omkring?
15. Har du möjlighet att själv bestämma hur (och när) dina arbetsuppgifter ska utföras?
16. Finns det arbetsuppgifter som kan ge stimulans och återhämtning när dina vardagliga arbetsuppgifter känns tunga?
17. Har din närmaste chef rutiner för att uppmärksamma arbetsbelastningen?
18. Har du varit utsatt för våld eller hot om våld pga arbetet?
19. Tycker du att arbetsklimatet är öppet på din arbetsplats så att du vågar säga vad du vill?

Allmänna avslutande frågor

Har du haft några besvär som du sätter i samband med ditt arbete?

Markera nedan!

- Känner psykisk trötthet efter arbetsdagens slut
- så trött att det är svårt att företa sig något under kvällen
- Svårighet att släppa tankarna på arbetet efter arbetstidens slut
- Dragit ner på fritidsintressen
- Ledsen/nedstämd
- Sömnsvårigheter

- Oro/rastlöshet
- Värk i nacke/skuldror
- Värk i ryggen
- Värk i armar/handleder
- Torr i halsen
- Svidande/rinnande ögon
- Huvudvärk/helghuvudvärk
- Hjärtbesvär
- Högt blodtryck
- Magbesvär
- Allergier

Har du varit sjukskriven eller ledig pga att du känt dig stressad/jäktad?

Tror du att du orkar arbeta fram till din pension under de arbetsförhållanden som du har idag?

Har du någon gång under de två senaste åren allvarligt övervägt att sluta ditt arbete vid /.../ ?

Om ja, varför?

Näm de tre **bästa** sakerna i ditt arbete.
.....

Näm de tre **sämsta** sakerna med ditt arbete.
.....

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Bilaga 3 till Fokusinspektioner: Att tänka på vid inledningen

De allra första minuterna vid möten mellan människor är ofta avgörande för hur fortsättningen blir. Vår uppgift är att skapa en atmosfär som innebär tillit och förtröende för oss som myndighet. Det handlar också om att skapa trygghet hos gruppdeltagarna så att de vågar säga sin mening.

Detta innebär praktiskt att vi är väl förberedda på hur vi ska inleda samtalet så att vi ger tillräcklig information om vårt arbetssätt, samtidigt som inledningen inte får ta så mycket tid att förväntningar och engagemang svalnar. Inledningen bör inte ta mer än ca 20 minuter. Vi måste känna till företaget, dess organisation, styrdokument och problem så att vi kan ställa fördjupningsfrågor och föra samtalen på ett sätt som avspeglar gruppdeltagarnas vardagsmiljö. Någon av inspektörerna behöver ha god branschkunnskap eller specifika kunskaper om företaget i fråga.

Det har visat sig att gruppdeltagarna inte alltid vet varför de kommit till mötet eller på vilket sätt de utsetts. Deltagarna skall ha fått en kopia på YIs aviseringsbrev. Inledningsvis bör vi försäkra oss om att det inte råder oklarheter om detta. Det är viktigt att vi har förklarat hur resultatet av gruppsamtalen skall föras vidare.

Våra erfarenheter har visat att arbetstagarna ofta har förväntningar på att vi omedelbart kan lösa arbetsmiljöproblem genom att ge råd. En kort presentation om vårt arbetssätt och vad vi kan åstadkomma är därför nödvändigt.

Så här gör vi:

De allra första minuterna presenterar sig inspektörerna och berättar kortfattat om vårt uppdrag och om hur en inspektion vanligtvis går till. Vi förklarar metodiken vid en sk Fokusinspektion och varför vi använder oss av den. Hur vi arbetar framgår när vi informerar om:

- * hur inspektionen planerats i stort
- * hur den påbörjats (mötet med ledning och huvudskyddsombud)
- * det fortsatta genomförandet med flera gruppsamtal
- * hur inspektionen avslutas med återföring till ledning och huvudskyddsombud
- * om principerna för innehållet i ett inspektionsmeddelande
- * och hur vi avser att följa upp inspektionen i samband med att vi får svar på ställda krav dvs svar från arbetsgivaren på hur denne tänker komma till rätta med det som beskrivits i inspektionsmeddelandet.

De allra flesta företag och förvaltningar som vi besöker befinner sig i ett skede av intensiva förändringar, eller har övergått till en ständig utveckling av verksamheten. De arbetsmiljökonse-

ser som uppstår är ofta svåra att hantera, och det kan vara svårt för oss som tillsynsmyndighet att få tillräcklig insyn i de risker och brister som uppstår. Därför har vi valt att använda en tillsynsmetod där gruppdeltagarnas upplevelser av verkligheten blir det väsentliga underlaget för bedömningen av arbetsmiljön.

Sedan beskrivs hur grupperna tillsatts. Gruppdeltagarna kommer i samtalen - förutom sina egna upplevelser - även att spegla uppfattningar som delas av den närmaste arbetsgruppen. För att komma igång ber vi deltagarna fylla i det frågeformulär på 10-15 ja- eller nej-frågor som delas ut. Det betonas att det inte är fråga om en enkät, utan endast ett underlag för gruppssamtalet, och att det ifyllda underlaget inte kommer att visas upp för några utomstående eller sparas. Deltagarna uppmantras att snabbt och spontant fylla i det och inte lägga ner någon större möda på att försöka få alla svar "helt rätt". Vi betonar att frågorna i formuläret avser deras egen upplevelse av arbetssituationen och att diskussionen kommer att utgå från detta. Den information som sedan växer fram under samtalet om hela arbetsplatsens situation kommer att presenteras för ledningen och utgör underlaget för kravställandet.

Innan frågeformuläret delas ut är det lämpligt att gruppdeltagarna presenterar sig själva. Även om det är människor som kommer från samma arbetsplats eller känner varandra bra, är det av pedagogiskt och psykologiskt värde att de ges samma utrymme för den personliga framtoningen. Självklart är presentationen också viktig för deltagande inspektörer.

Vi har kommit fram till att det finns tre viktiga funktioner vid denna arbetsmetod och att det behövs minst två inspektörer för att genomföra ett gruppsamtal. En funktion är att vara samtalsledare, en annan att noga dokumentera vad som berättas och en tredje funktion att besitta specifika kunskaper om företaget eller branschen. Eftersom det är tungt att leda 2-3 samtal i rad under en dag, och lika tungt att enbart föra anteckningar, är det önskvärt att inspektörerna kan växla mellan uppgifterna. En ev tredje inspektör kan ha som uppgift att vara observatör och ge feed-back, vara under upplärning eller vara en extra resurs för att avlasta de två huvudaktörerna. Den inspektör som dokumenterar går självklart också in i samtalet t.ex för att få ett förtydligande.

Dokumentationen sker på två sätt; dels på blädderblock under själva samtalsprocessen eller som en gemensam sammanfattning, dels mer noggrant och detaljerat av den som inte leder samtalet. På blädderblocket åskådliggörs hur samtalet växer fram och gruppen sammanfattningsvis tillsammans står för. Vi har upptäckt att det finns ett pedagogiskt värde i att presentera blädderblocksanteckningarna i sin autentiska form för arbetsledning och huvudskyddsombud vid det slutliga mötet.

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Denna sida har avsiktligt lämnats tom

Ytterligare exemplar av denna skrift beställs från

Publikationsservice,
Box 1300,
171 25 Solna
tfn 08-730 97 00
fax 08-735 85 55

Best nr H362
ISBN 91-7464-428-9



ARBETSMILJÖ
VERKET