



Systematisk arbejdsmiljøarbejde

Lærende dialoger – et værktøj til at håndtere og forebygge i arbejdsmiljøet på samme tid

Formål:

Lærende dialoger er en central del af at skabe en forebyggelseskultur, hvor alle tager ansvar for at styrke arbejdsmiljøet og fjerne eller mindske risici. De kan indgå i det systematiske arbejdsmiljøarbejde, hvor nærved-hændelser og ulykker bliver registreret, drøftet og håndteret, men kan også omfatte situationer, hvor det handler om udfordringer og faktorer i arbejdsmiljøet, der over tid kan belaste og dermed udgøre en risiko for overbelastningsreaktioner- og/eller erhvervs sygdomme.

Sådan gør I:

Når der sker en ulykke eller en nærved-ulykke, skal denne registreres på arbejdspladsen. Aftal på bagkant af dette at mødes i arbejdsmiljøgruppen eller andet relevant forum til en lærende dialog. Lærende dialoger kan også initieres ved mere langvarige belastninger eller udfordringer i arbejdsmiljøet. Inviter så vidt muligt dem, der har været involveret i eller berørt af hændelsen eller situationen til at deltage eller bidrage til læringen.

Ifølge Arbejdstilsynet er en **arbejdsulykke** en pludselig hændelse i forbindelse med arbejdet, som fører til, at en person kommer fysisk eller psykisk til skade.

En **nærved-ulykke** er en pludselig og uventet hændelse eller en række af hændelser, der kunne have medført personskade, men ikke gjorde det.

Lærende dialoger gavner organisationen

Hvis en arbejdsmiljøgruppe bliver trænet i at have lærende dialoger, kan det have en positiv afsmitning på organisationen, og man kan opleve, at lærende samtaler i højere grad bliver en del af den daglige praksis, hvor de opstår spontant og uformelt. Det kræver vedvarende træning, struktur og rammer samt tilstrækkelig med psykologisk tryghed. Imidlertid er der mange fordele ved at arbejde som en lærende organisation, da det viser sammenhænge med trivsel og højere kvalitet i opgaveløsningen.

Bemærk:

Vær opmærksom, når arbejdsmiljøet er meget belastet eller der har været en alvorlig hændelse kan konfliktniveauet være højt. Her kan det være nødvendigt at involvere en ekstern facilitator, der ikke er involveret i konflikten og som er trænet i at håndtere konflikter.

Brugssituation:

Hav en lærende dialog, når der sker en ulykke eller er en nærved-ulykke. Dialogen kan indgå i faste møder eller efter behov. Overvej flere dialoger ved en hændelse, f.eks. umiddelbart efter hændelsen, og igen når en eller flere berørte medarbejdere er tilbage på arbejdet efter en eventuel sygemelding.

Målgruppe:

Arbejdsmiljøgruppen og SU eller MED eller TRIO. Såfremt det er muligt, kan de involverede medarbejdere også inviteres til at deltage.

Facilitator:

Kan fx være arbejdsleder eller formandskab. Facilitatorens opgave er at få flest mulige perspektiver frem og opsummere læring, samt på en balanceret måde bidrage med egne indsigter og perspektiver.

Tid til processen/drøftelse:

Alt efter hændelsens omfang 1,5-2 timer



Forberedelse

Forbered dialogen:
Del dialogspørgsmålene på forhånd, og aftal hvordan I udfører dialogen.



Gennemfør dialogen:

Gennemgå spørgsmålene på side 2. Hav fokus på, hvad I kan lære af hændelsen på en respektfuld måde. Find tips til proces på side 4.



Fasthold jeres læring:

Udfyld arbejdsarket på side 3, og aftal hvem I formidler til, og hvornår I følger op.

Her på siden finder I de spørgsmål, der er omdrejningspunktet i en lærende dialog og enkelte tips til en rolig dialog. På næste side finder I et skema, hvor I kan skrive, hvad I kommer frem til undervejs. På side fire finder I forslag til, hvordan I kan gennemføre dialogen skridt for skridt.

Spørgsmålene, I skal omkring::

- Hvad er der sket i den konkrete situation?
*Hvilken hændelse ledte det til? Hvad er gået galt?
Hvad har været ved at gå galt?*
- Hvilke fysiske, sociale og psykiske faktorer har påvirket situationen?
*Se på de bagvedliggende faktorer – undgå at lede efter syndebukke og at låse jer for hurtigt fast på simple forklaring på komplekse problemstillinger
(Hent fx inspiration til jeres analyse her:
www.godtarbejds miljo.dk/ulykker-analyse)*
- Kunne arbejdet have været tilrettelagt eller organiseret på anden vis?
*Hvad kunne hhv. organisationen, lederen, gruppen og den enkelte have gjort anderledes?
(Skriv i tabellen på næste side i søjlen til venstre for midten)*
- Er der andre, som er eller kunne blive berørte af de samme faktorer?
Hvilke andre dele af organisationen skal denne læring deles med?
- Hvilke tiltag kan vi iværksætte for at undgå en lignende hændelse?
*Hvad har vi lært af denne hændelse? Hvad skal vi være opmærksomme på til fremtiden?
(Skriv i tabellen på næste side i søjlen til højre for midten)*

Opsamling og opfølgning:

- Hvad tager vi med som organisatorisk læring?
- Hvad skal og kan der kommunikeres til andre?
- Hvornår følger vi op på tiltag og opmærksomheder?
(Skriv i tabellen på næste side i søjlen yderst til højre)

Tips til en rolig dialog

Lærende dialoger forudsætter en vis grad af psykologisk tryghed. Imidlertid bør lav psykologisk tryghed ikke afholde jer fra at bruge værktøjet, da anvendelsen af værktøjet i sig selv kan være med til at opbygge tillid og tryghed, når gruppen formår at forholde sig lærende og undgå faldgruber såsom pege fingre eller udpege skyld. Facilitatoren kan understøtte trygheden under dialogen ved fx:

At have samtalen som en cirkeldialog

Facilitatoren kan vælge at facilitere opstarten eller hele samtalen som en cirkeldialog, hvor deltagerne har taletid på skift max. 1 min. efter en forudsigelig rækkefølge, fx den cirkel, man sidder i. Deltagerne har først taletid, når det bliver deres tur. Det kan sænke tempoet og intensiteten i samtalen.

At dele drøftelsen op i to ved større grupper

Ved grupper med flere end fem deltagere kan det give mening at dele drøftelsen op i to. Først en opvarmende drøftelse i mindre grupper og sidenhen en drøftelse i den større gruppe.

At have haft forberedende dialoger, hvis sagen er kompleks


I komplekse sager kan facilitatoren med fordel have forberedende samtaler med de involverede medarbejdere. Det hjælper deltagerne til at strukturere deres input og klæder facilitatoren bedre på til at have blik for dialogens facetter og perspektiver.

Læs også om psykologisk kontrakt og proces for samtalen på side 4.

Baggrund: [Beskriv kort, hvad der er baggrunden for dialogen]

Dato: [Skriv, hvornår I har haft dialogen]

Deltagere: [Skriv, hvem I er, som har indgået i dialogen]

Organisatorisk niveau	Hvad kunne have været gjort?	Hvad tager vi med som læring?	Hvornår følger vi op?
Individ			
Gruppe			
Ledelse			
Organisation			

Før dialogen

1. Indkaldelse med klart formål og forberedende spørgsmål

Sørg for at indkalde til dialogen en tydelig formålsbeskrivelse, så deltagerne ved, hvad de går ind til. Spørgsmålene, der anvendes i dialogen, kan med fordel deles i invitationen.

2. Forberedelse af rummet

Book et rum, hvor deltagerne kan sidde uforstyrret og alle kan se hinanden, fx rundt om et bord eller i en cirkel.

Brug et flip chart eller et whiteboard til at opsummere fælles pointer, og sørg for note papir og skriverejskaber.

Under dialogen

3. Facilitators rammesætning af dialogen

- Facilitatoren byder velkommen og sætter scenen ved forklare, hvorfor gruppen er samlet.
Det kan fx være en beskrivelse af, at der har været en nærved-hændelse, en ulykke, eller at der er udfordringer i arbejdsmiljøet eller sygemeldinger grundet forhold i arbejdsmiljøet.
- Facilitatoren forklarer, at formålet med dialogen er at skabe læring hos den enkelte, gruppen og organisationen – ikke at placere skyld eller pege fingre.
- Facilitatoren forklarer også sin egen rolle som ordstyrer, der fordeler ordet og taletiden. Her anmodes også om, at der lyttes, når andre taler, og at de skal undgå at afbryde hinanden.

4. Etablering af psykologisk kontrakt/ aftale for samvær

Etabler fra start en psykologisk kontrakt, så deltagerne ved, på hvilke præmisser de deltager. Facilitatoren kan foreslå konkrete aftaler, som:

- Fortrolighed
- Respekt
- Formålet er at læring ikke skyld
- Fokus på sagen og ikke personen
- Alle taler fra eget perspektiv
- Aktiv lytning – undgå afbrydelser
- Det er okay at sige pas.

Derefter kan facilitator spørge, om gruppen ønsker at tilføje noget:

Hvilke aftaler er vigtige at få på plads omkring vores samvær i dag, så vi kan have en konstruktiv dialog?

5. Gennemførelse af dialogen

Indled gerne med at fortælle, at I skal tale om, hvad der helt konkrete skete, at I sidenhen vil se på medvirkende årsager. Derefter taler I om handlemuligheder og til sidst læring. Når I når til handling og læring, kan det give mening at lade dem, der er involveret starte, da de kender bedst til deres egen situation. Undgå i det hele taget, at der bliver givet for mange råd. Her virker det godt at dele refleksioner og tale fra eget perspektiv.

Sørg for at tale langsomt og i et roligt toneleje, det kan være med til at berolige eventuelle nervøse deltagere.

Facilitatoren kan med fordel ankende, at situationen kan opleves følsom og svær, og minde om at formålet er læring. Hvis nogen er mere udsatte eller sårbare end andre, kan det give mening at lade dem få ordet først.

Se også tips til en rolig dialog på side 2.

Efter dialogen

6. Opsamling, fastholdelse af læring og formidling til andre

Fasthold jeres læring i arbejdsarket på side to, og integrer det i jeres handleplan for arbejdsmiljøarbejdet. Det er med til at demonstrere, at I arbejder systematisk med håndtering og forebyggelse. Aftal, hvem I formidler til.