

TEMA:

Variation og indflydelse

Til jer, der vil give medarbejderne stor indflydelse og variation – så de trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Spørg** medarbejderne, hvilke muligheder for variation og indflydelse de ser og godt kunne tænke sig i hverdagen nu – og på lidt længere sigt.
- **Overvej**, om medarbejderne kan få mere indflydelse på deres vagtplan og placeringen af pauser.
- **Lad** så vidt muligt medarbejdere vælge, hvilke linjer de arbejder på.

Spørg jer selv

- **Hvilke** muligheder har I for at skabe variation i jobbet inden for de rammer, I har?
- **Har** medarbejderne indflydelse på hvornår de holder pause?
- **Har** medarbejderne mulighed for at vælge, hvilke linjer de vil betjene?
- **Hvordan** inddrager I medarbejderne i relevante beslutninger fx om arbejdstid, om at fordele udviklingsopgaver, udvikle kompetencer eller udvide ansvar i forhold til produkter, systemer eller kundegrupper?
- **Understøtter** I medarbejderne i at komme med forslag til forbedringer af arbejdsgange og processer?

Henvisninger

Sammen om trivsel – Indflydelse på arbejdet ([link](#))

Sammen om trivsel – Variation i hverdagen ([link](#))

Se også **tema 3** om udviklingsmuligheder

Forskning og undersøgelser viser:



- Arbejdet i kunde- eller callcentre rummer i udgangspunktet ikke mange muligheder for variation og indflydelse for medarbejderne.
- Arbejdsdagen er ofte skemalagt til mindste detalje med fastlagte tider til frokost og andre pauser.
- Indflydelse på små ting kan gøre en stor forskel for medarbejderne.
- Indflydelse på arbejdstiden har stor betydning for medarbejderes trivsel og sundhed.
- Der ligger en stor anerkendelse i at inddrage medarbejdernes viden som grundlag for beslutninger både om trivsel og for at udvikle opgaveløsningen.

Sådan har de gjort ...

Som medarbejder i **Falck Global Assistance** er det muligt at komme ud af en kundesag, hvis der har været en dårlig relation til kunden, eller hvis sagen påvirker medarbejderen for meget af personlige grunde.

Her har medarbejderne desuden stor indflydelse på deres arbejdstid gennem et ønske-vagt-plan-system. De har også mulighed for at arbejde hjemme.

Medarbejderne i **YouSee/Nuuday kundecenter** kan i større grad end tidligere vælge, hvilke linjer de vil arbejde på. Medarbejdere, der oplever salgsmål som et stort pres, kan fx arbejde på linjer med mindre fokus på salg.

Se øvrige temaer på kropogkontor.dk