

HVA ER ET GODT ARBEIDSMILJØ?

NOTER FOR DEG SELV:

***HVA KJENNETEGNER EN GOD
ARBEIDSDAG?***

Et godt arbeidsmiljø består av:

- Balanse mellom krav og kontroll
- Balanse mellom innsats og belønning
- Ikke rollekonflikt
- Forutsigbarhet
- God ledelse

Arbeidsmiljø og sykefravær i NAV

Presentasjon av rapport for UNIO NAV

Mari Holm Ingelsrud

24.01.2018

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET (AFI)



Formålet med prosjektet

- Å kartlegge arbeidsmiljøindikatorer (belastnings- og mestringsressurser) med betydning for utvikling av sykefravær i etaten. Kartleggingen skal skje i representative utvalg i de brukernære enhetene i drifts- og resultatområdene.
- Kunnskapen som presenteres i denne rapporten skal danne grunnlag for å kunne iverksette målrettede tiltak for å forebygge sykefravær og arbeidsrelaterte helseproblemer, og redusere sykefraværet.

Arbeidsmiljøundersøkelsen

- 1483 svar: 50% blant statlige ansatte og 38% blant kommunalt ansatte (ikke kommunalt ansatte i Oslo)
- Noe lavere sykefravær blant de som svarte enn de som ikke svarte (skyldes færre med lange sykefravær).
- God representativitet og størrelse
- Samtaler med totalt 11 ansatte (medarbeidere, ledere, TV og VO) på fire ulike kontorer (lite og stort NAV-kontor, A&Y og F&P).

Rapporten finner du på Navet

eller

<http://www.hioa.no/Om-OsloMet/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/AFI/Publikasjoner-AFI/Arbeidsmiljoe-og-sykefravaer-i-NAV>

Arbeidsmiljø og sykefravær i NAV

Mari Holm Ingelsrud og Robert Salomon



**«JEG GÅR PÅ JOBB. TRIVES PÅ JOBB. HAR
VARIERT ARBEIDSHVERDAG. GODE
KOLLEGAER. JOBBER I EN ORGANISASJON
SOM VIL FORBEDRE SEG LITT ETTER LITT»**

VEILEDER, LITE NAV-KONTOR

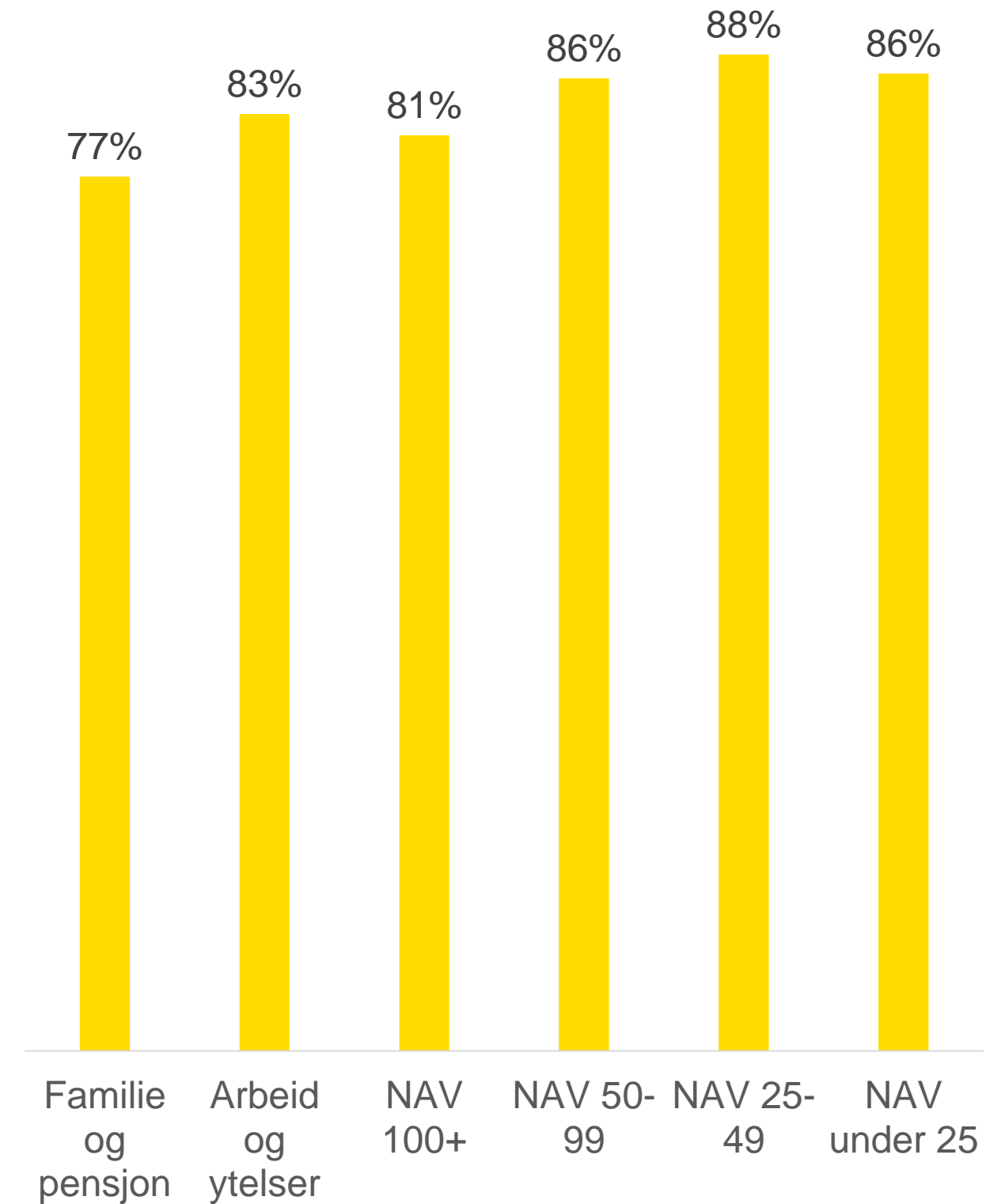
ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET (AFI)

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET

Flertallet av de som jobber i NAV

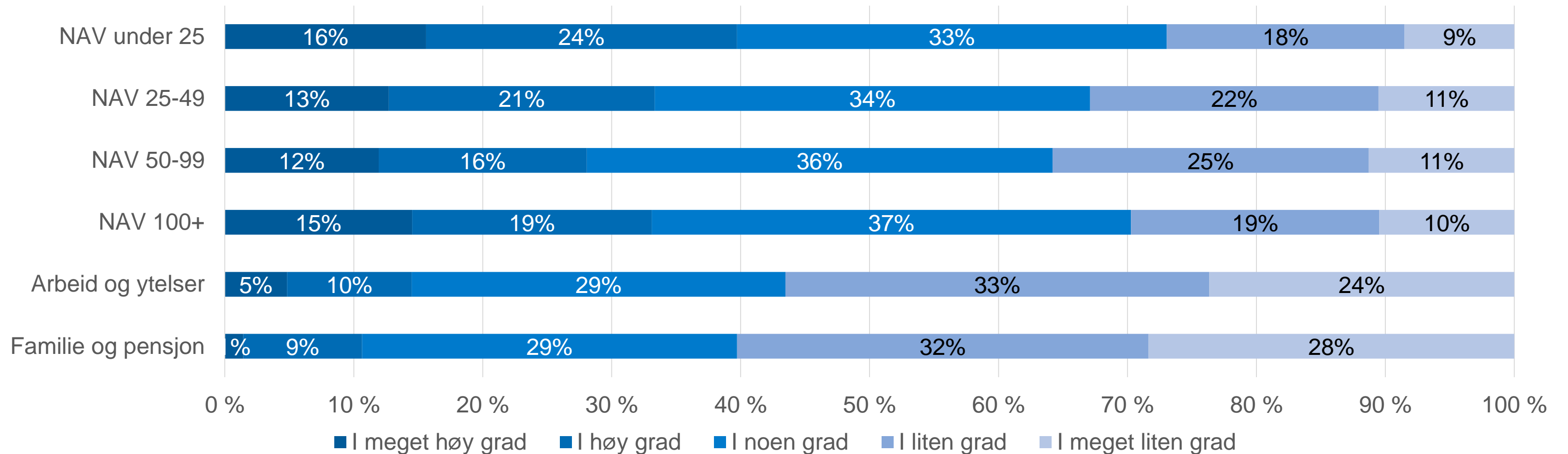
- har en spennende og engasjerende jobb
- opplever at de gjør en viktig arbeidsinnsats
- opplever høy arbeidsmotivasjon
- opplever mestring

Opplever du at du gjør en viktig arbeidsinnsats?



Andel «I høy grad» eller «I meget høy grad»

Samtidig går mange ansatte hjem fra jobb med dårlig samvittighet

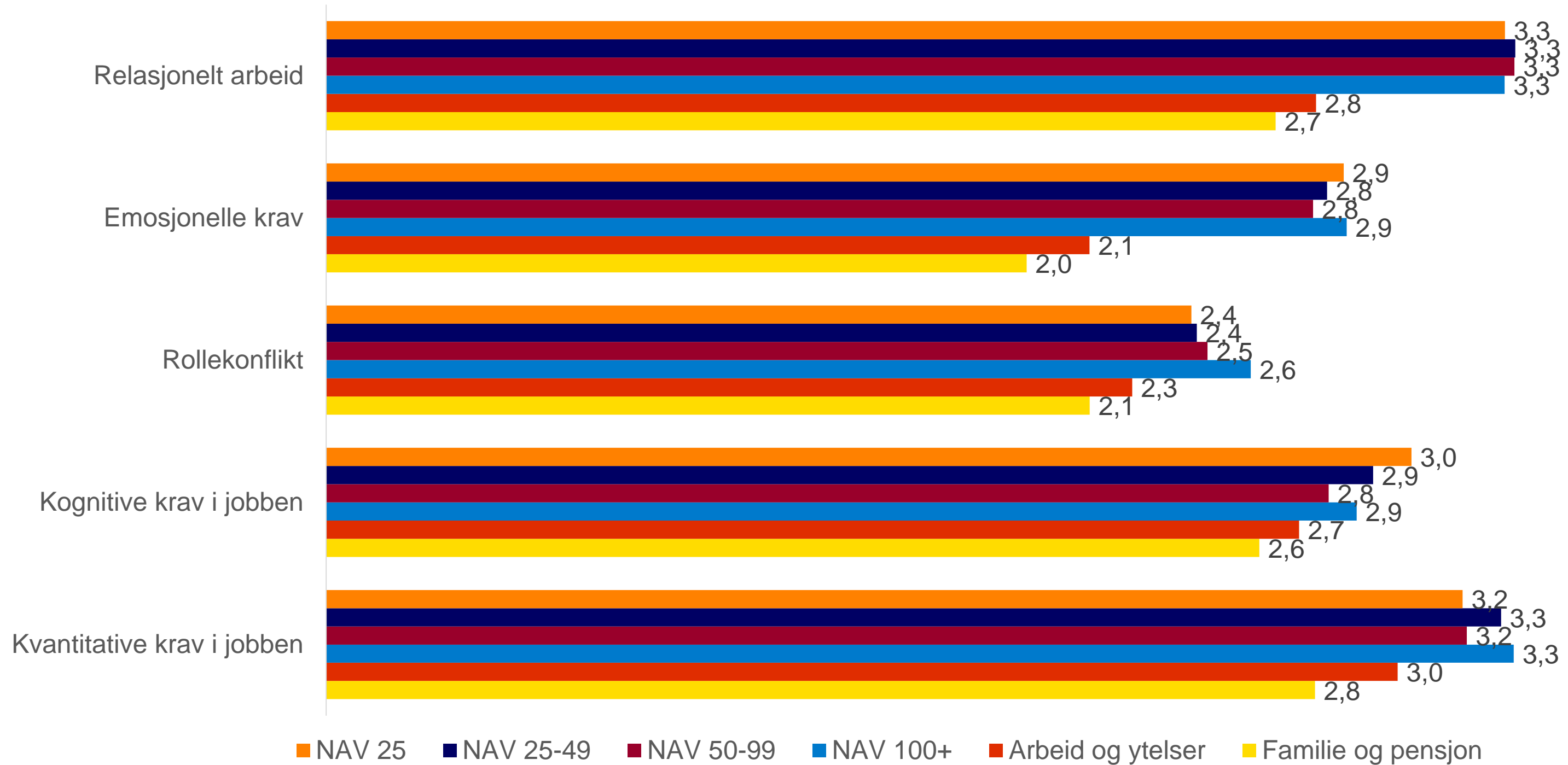


Hender det at du går hjem med dårlig samvittighet eller bekymringer for det du har gjort eller ikke gjort på jobben? Fordelt på enhetstyper.

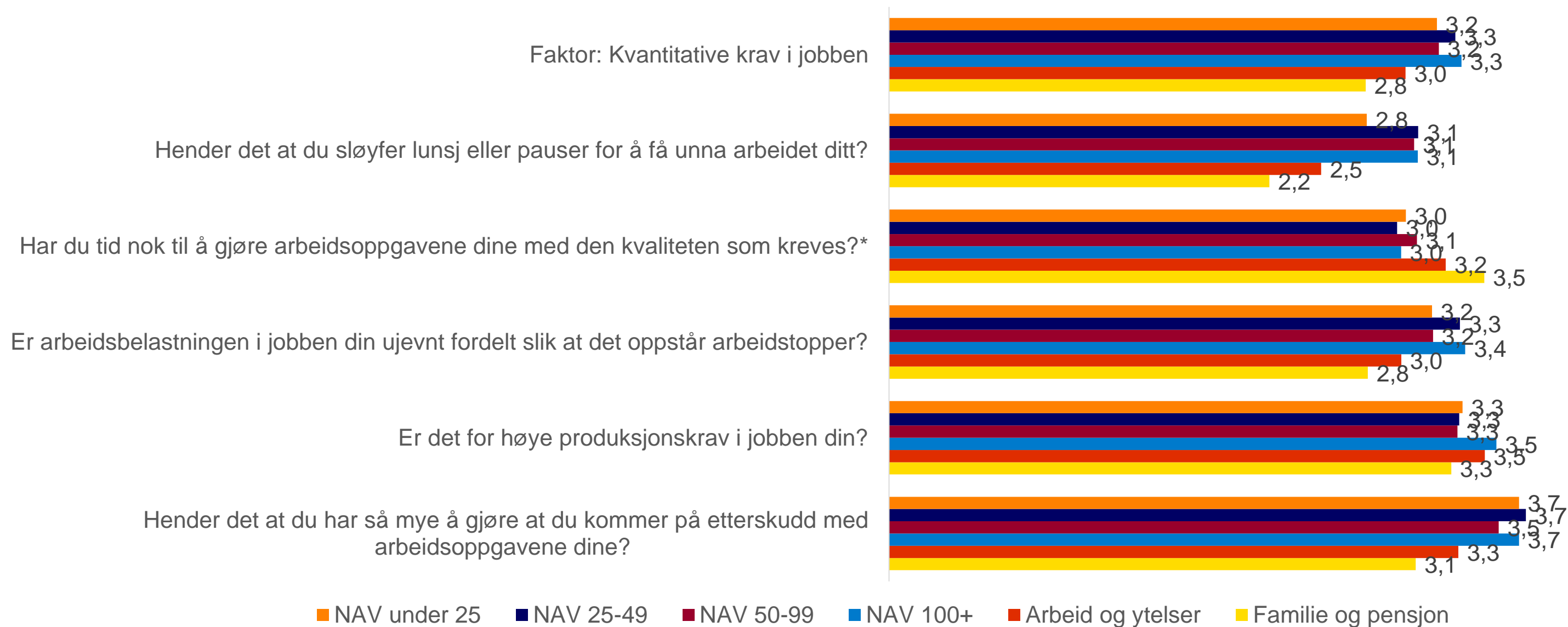
Arbeidsmiljø: Faktorskårer

- Faktoren er et gjennomsnitt av flere enkeltvariabler
- Skalaen er snudd i forhold til i spørreskjemaet:
 - 1=I meget liten grad
 - 2= I liten grad
 - 3= I noen grad
 - 4= I høy grad
 - 5=I meget høy grad
- Variabler merket med * er snudd i utregningen av faktoren (men ikke i presentasjonen).

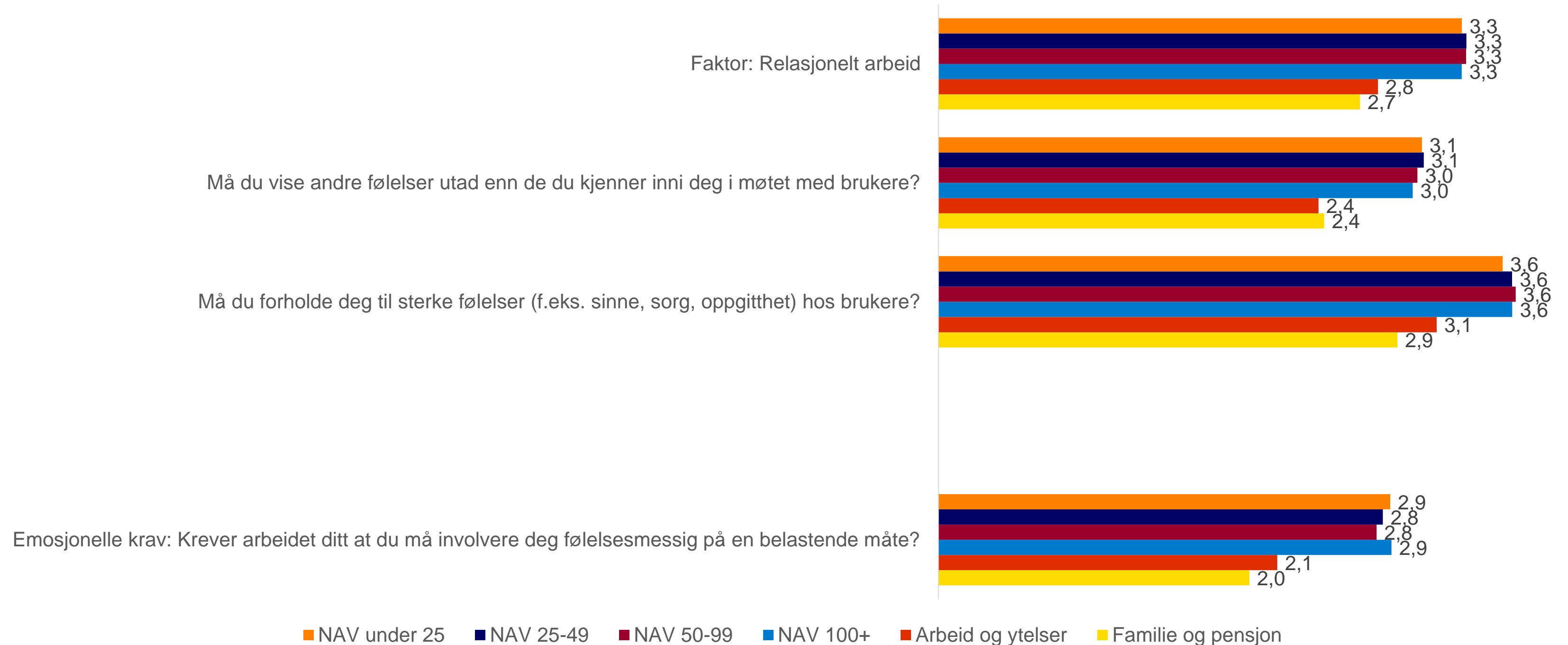
Belastningsfaktorer



Kvantitative krav



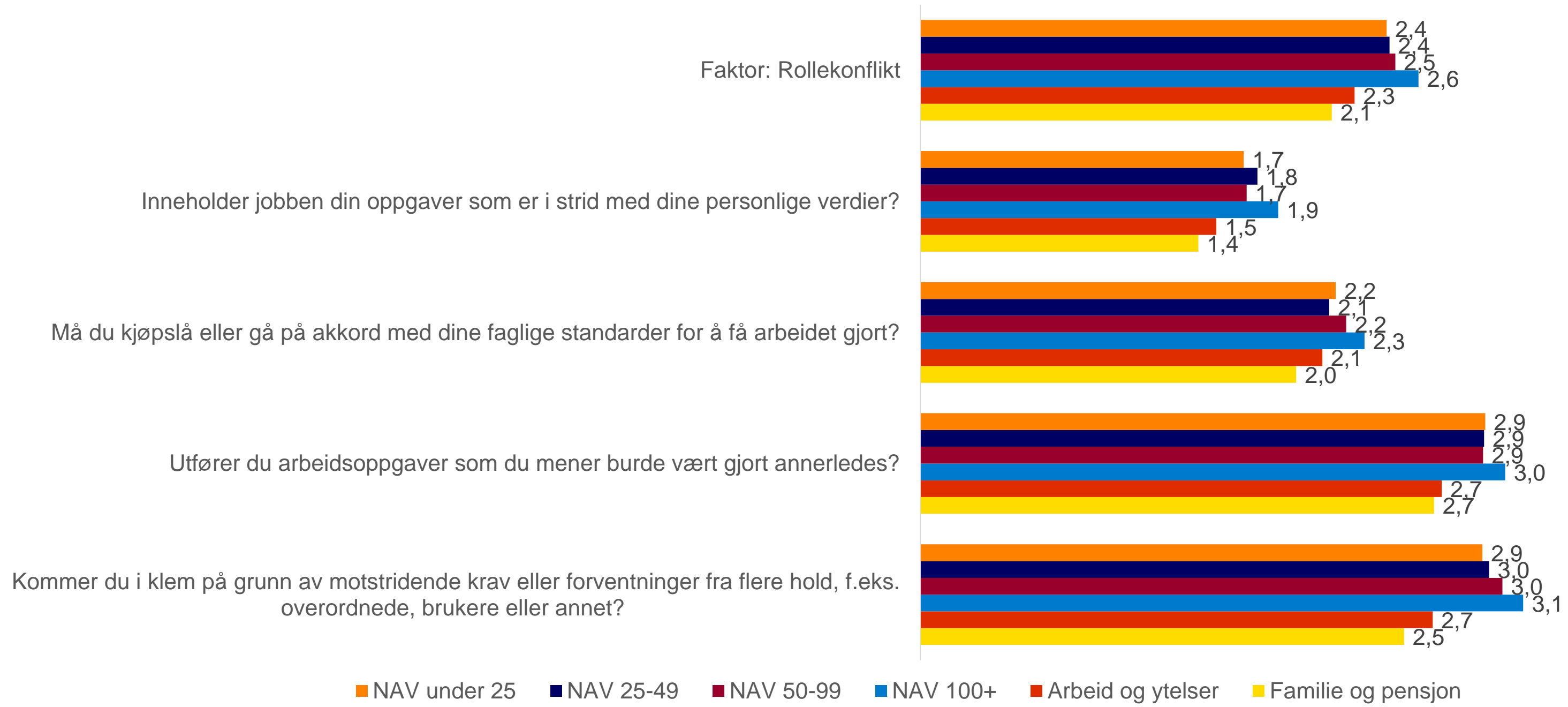
Relasjonelt og emosjonelt arbeid



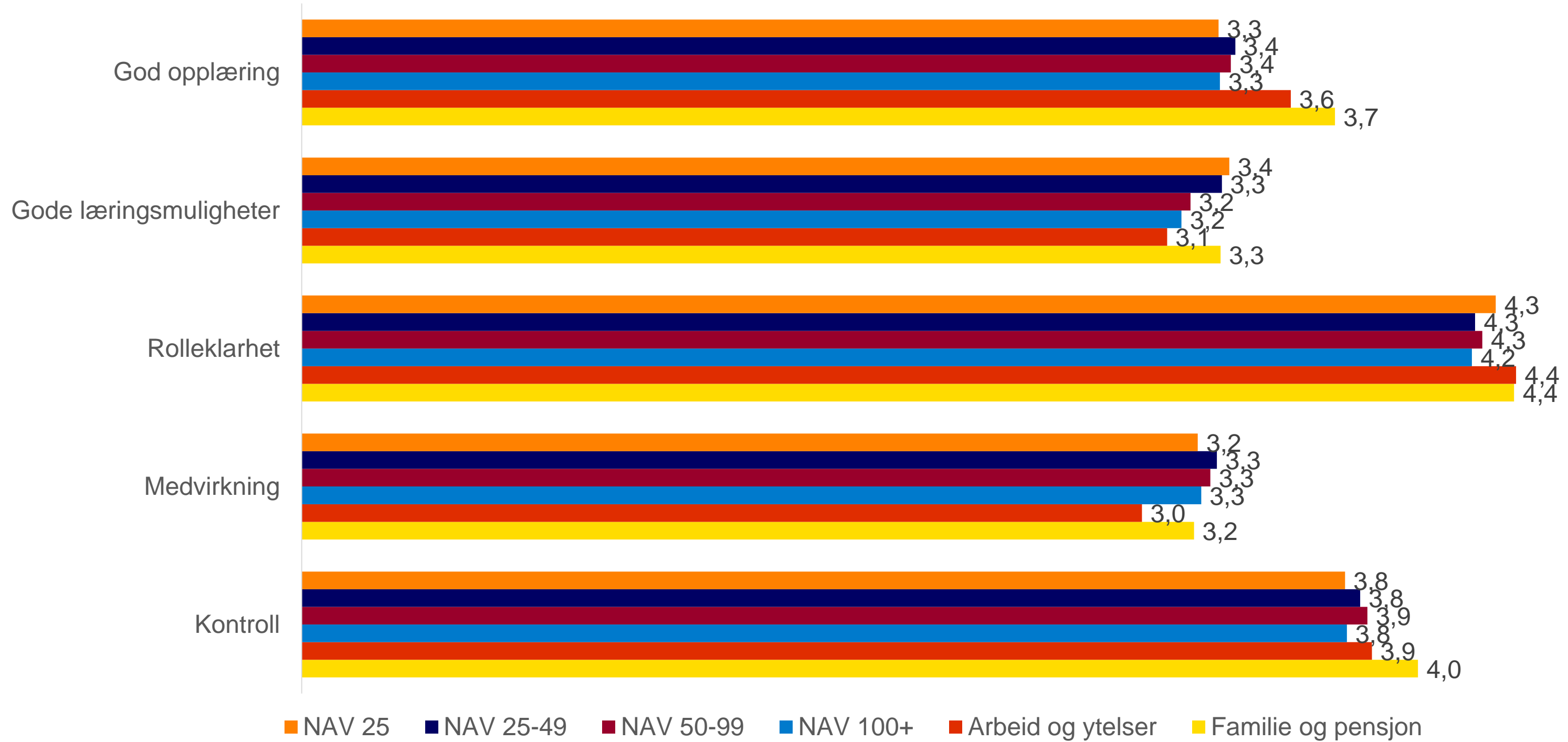
■ NAV under 25
 ■ NAV 25-49
 ■ NAV 50-99
 ■ NAV 100+
 ■ Arbeid og ytelser
 ■ Familie og pensjon

1=I meget liten grad, 2= I liten grad, 3= I noen grad, 4= I høy grad, 5=I meget høy grad

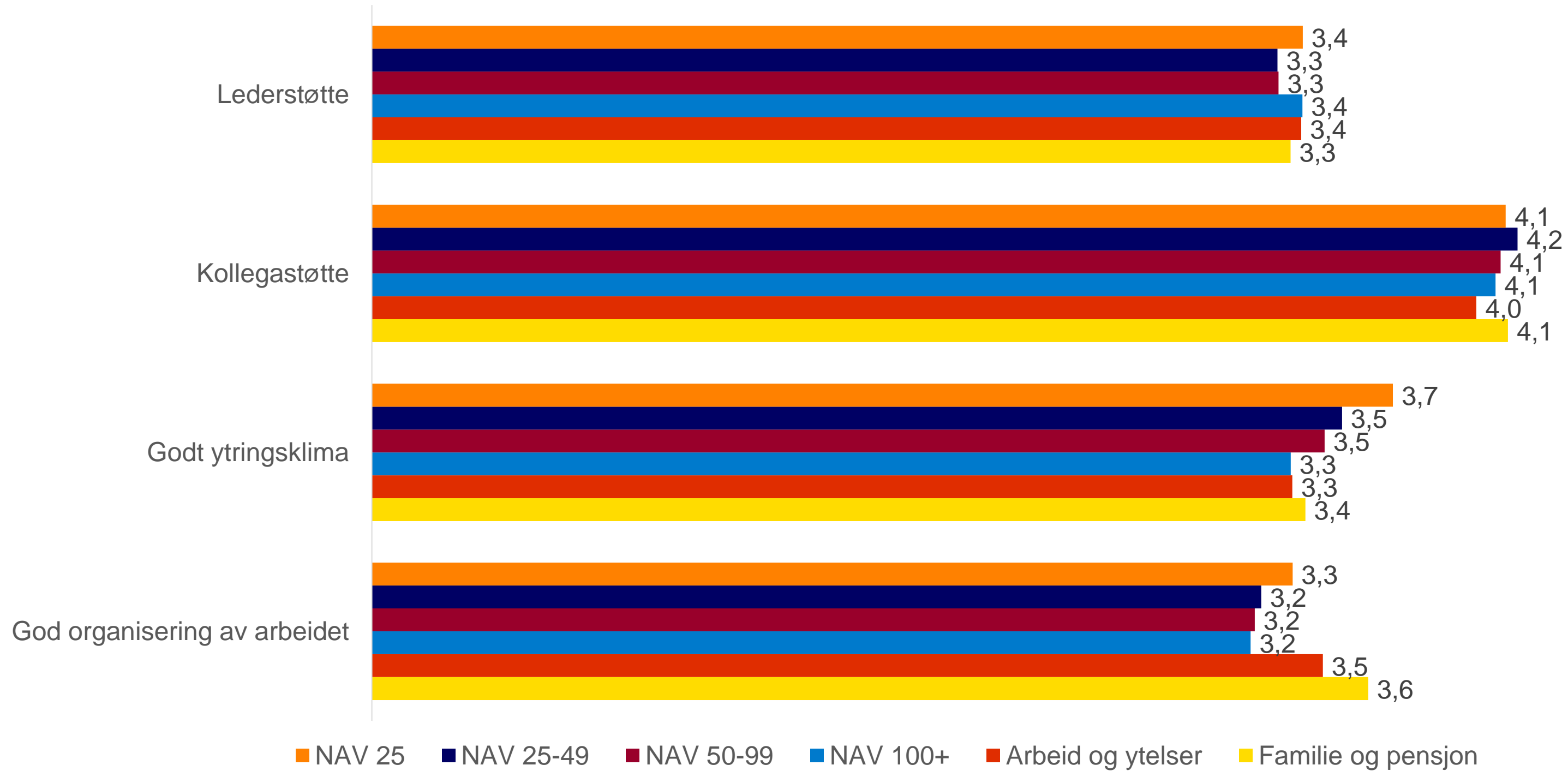
Rollekonflikt



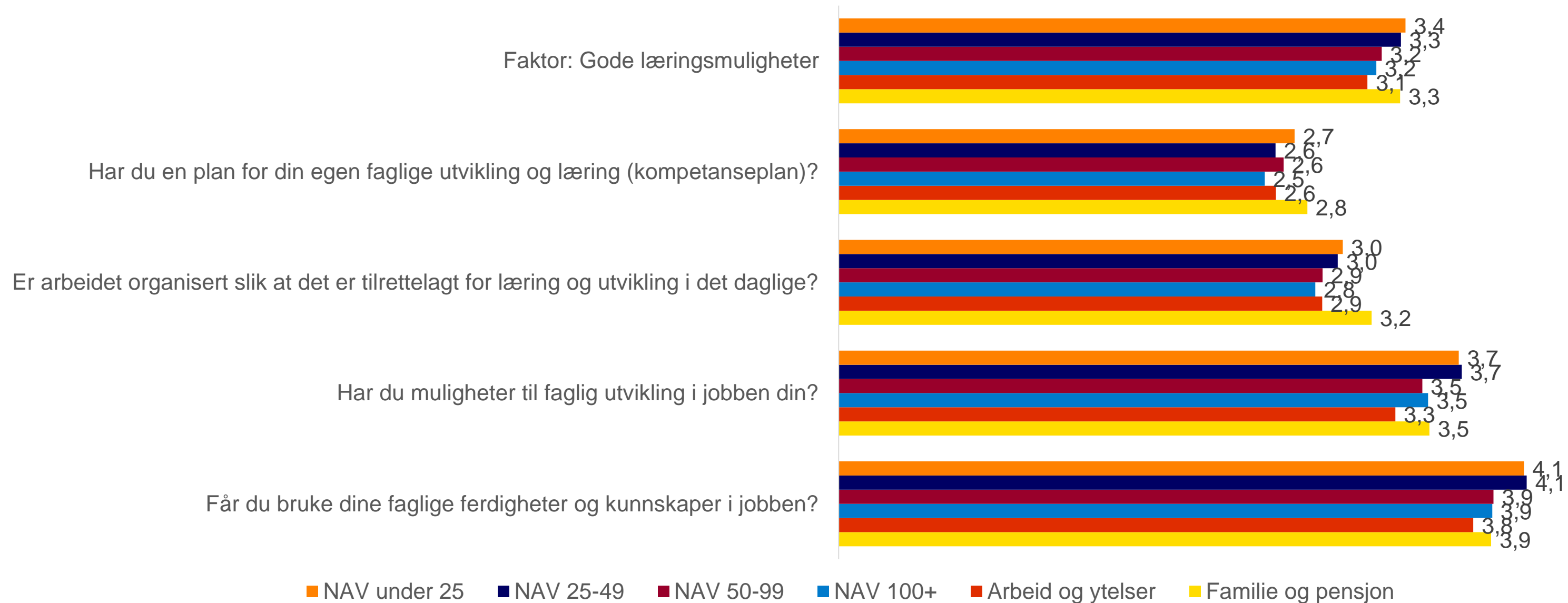
Mestringsfaktorer 1



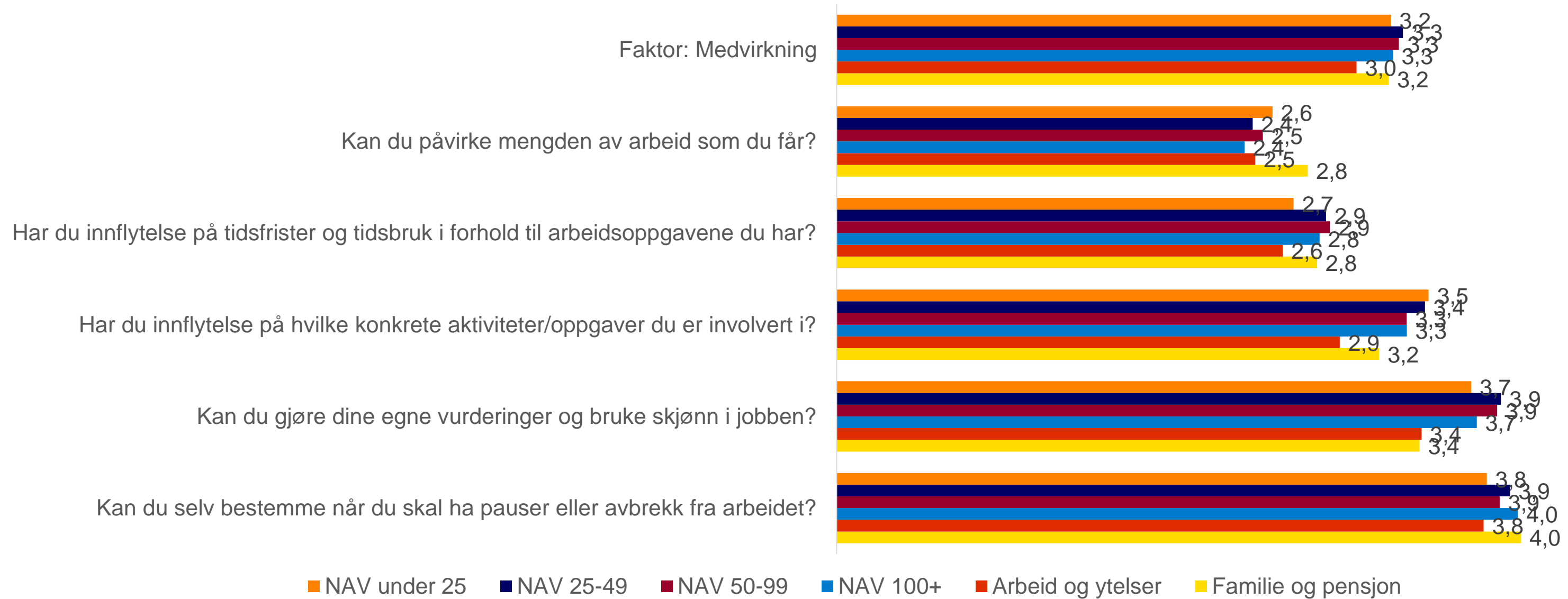
Mestringsfaktorer 2



Gode læringsmuligheter



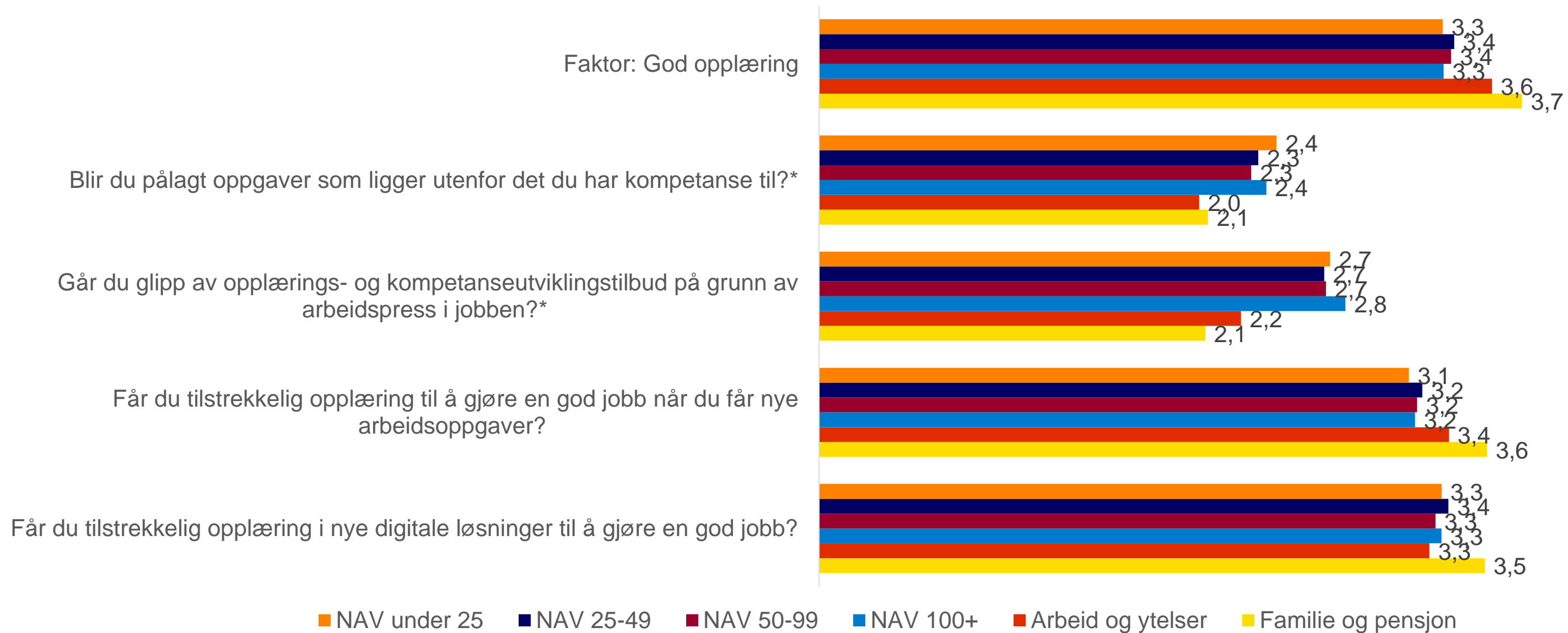
Medvirkning



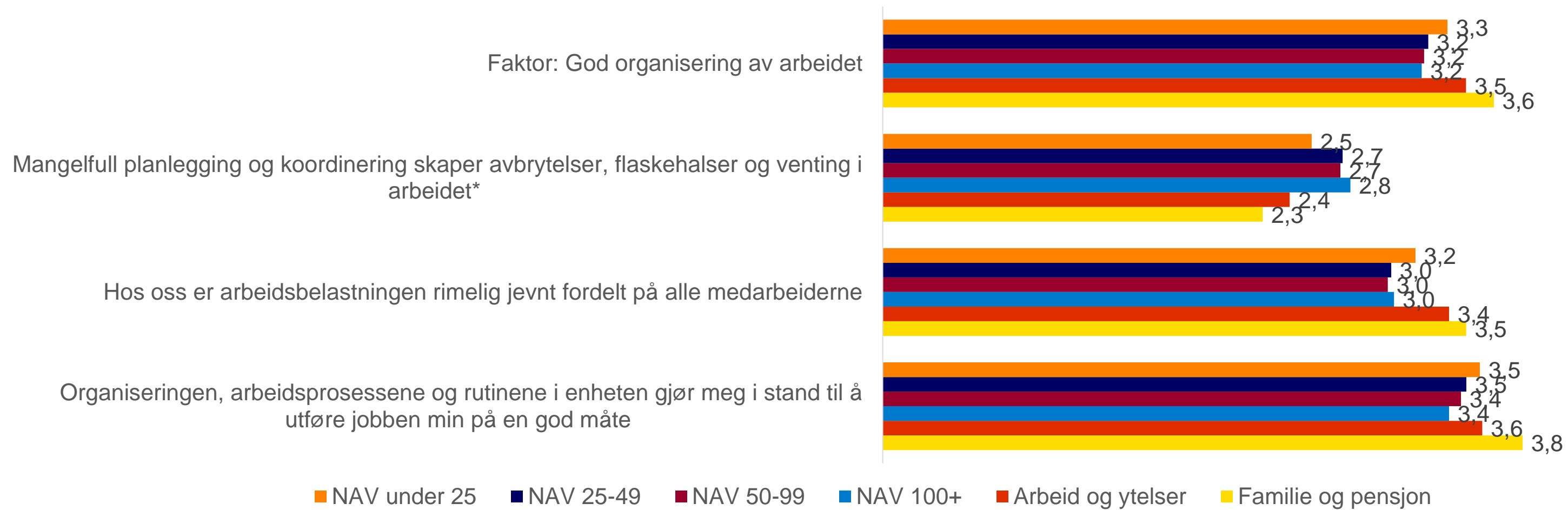
Kontroll



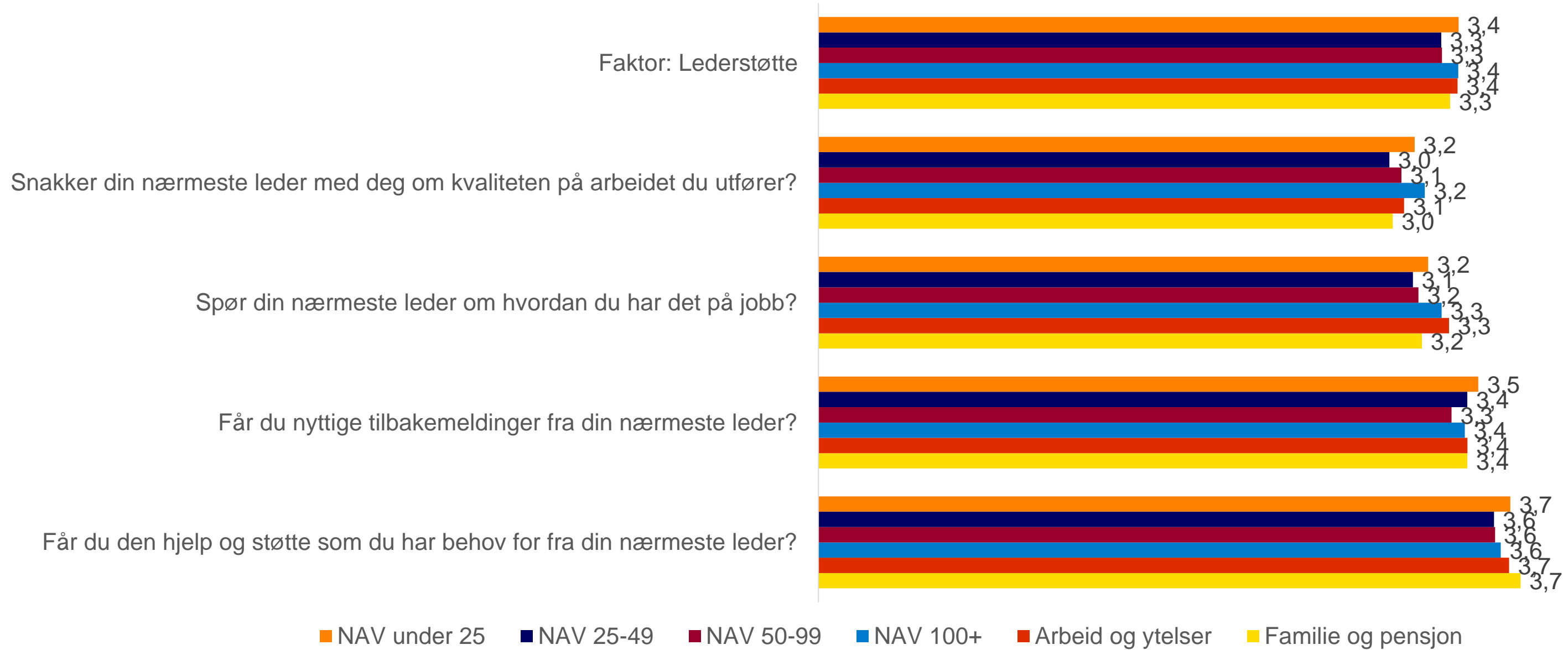
God opplæring



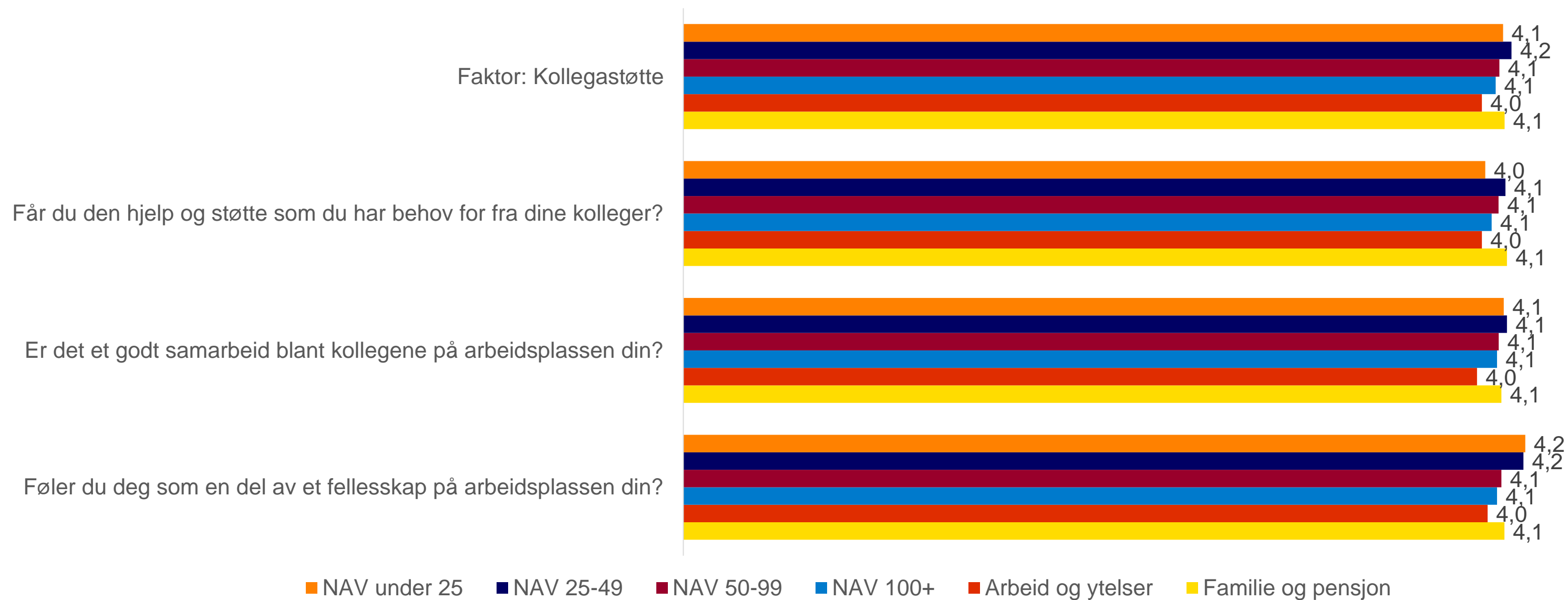
God organisering av arbeidet



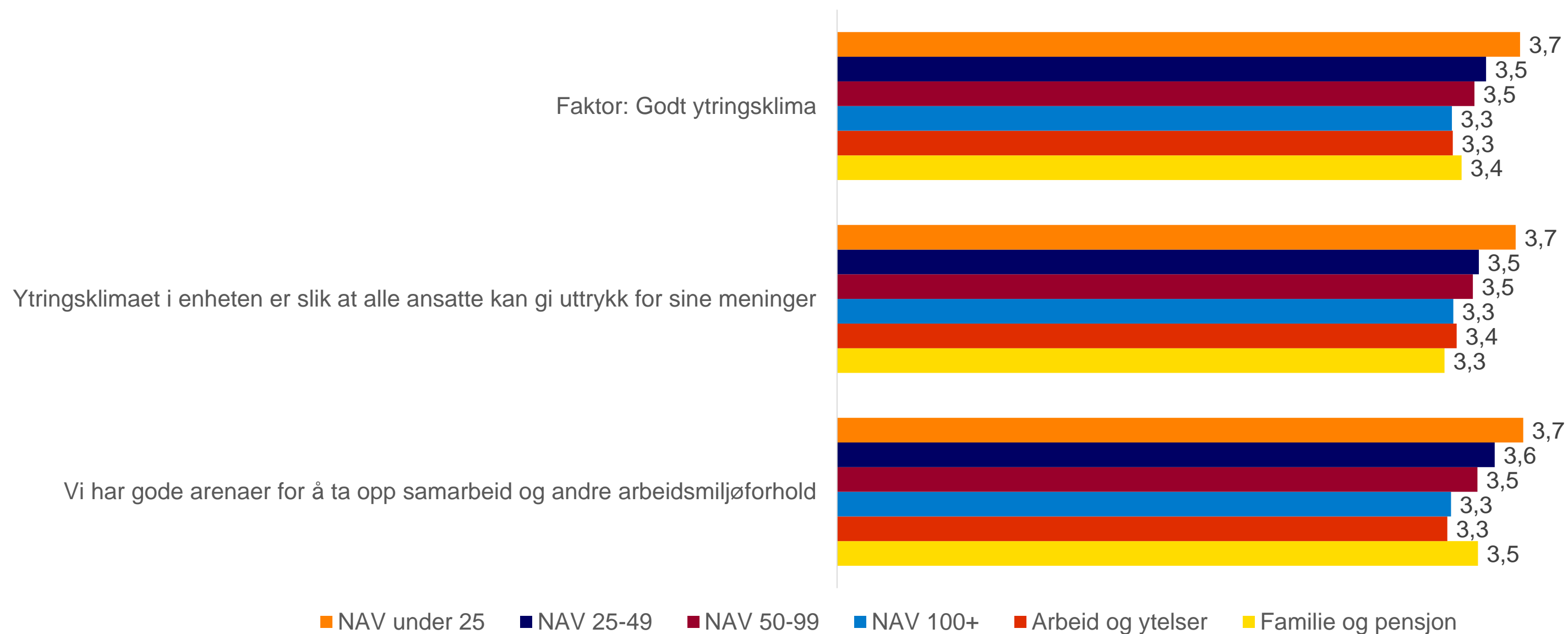
Lederstøtte



Kollegastøtte



Godt ytringsklima



**«EN DÅRLIG ARBEIDSDAG ER EN DAG NÅR
DU SER SAKSPORTEFØLJEN BARE VOKSER.
NÅR DU IKKE SER SAMSVARET MELLOM HVA
SOM KREVES AV DEG OG HVA DU HAR LYST
TIL Å FÅ TIL PÅ JOBBEN».**

VEILEDER, LITE NAV-KONTOR

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET (AFI)

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET

**«ARBEIDSPRESS ER EN DEL AV DET Å
JOBBE I NAV. ETTERSOM JEG ER MER
ERFAREN VET JEG HVORDAN JEG SKAL
TAKLE DET»**

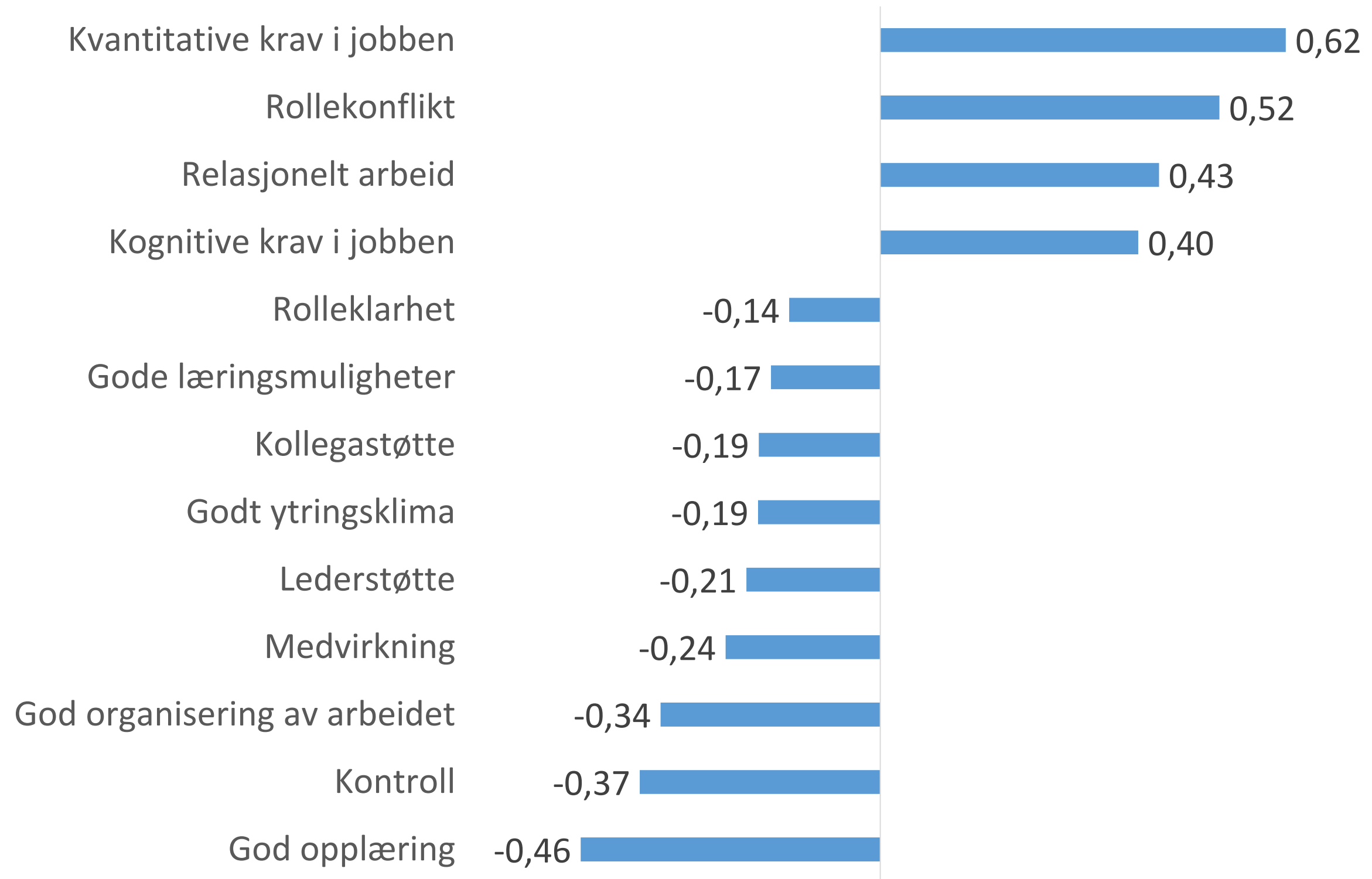
VEILEDER, LITE NAV-KONTOR

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET (AFI)

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET

- Kvantitative krav og rollekonflikt har sterkest sammenheng med dårlig samvittighet
- God opplæring, kontroll og god organisering av arbeidet virker beskyttende

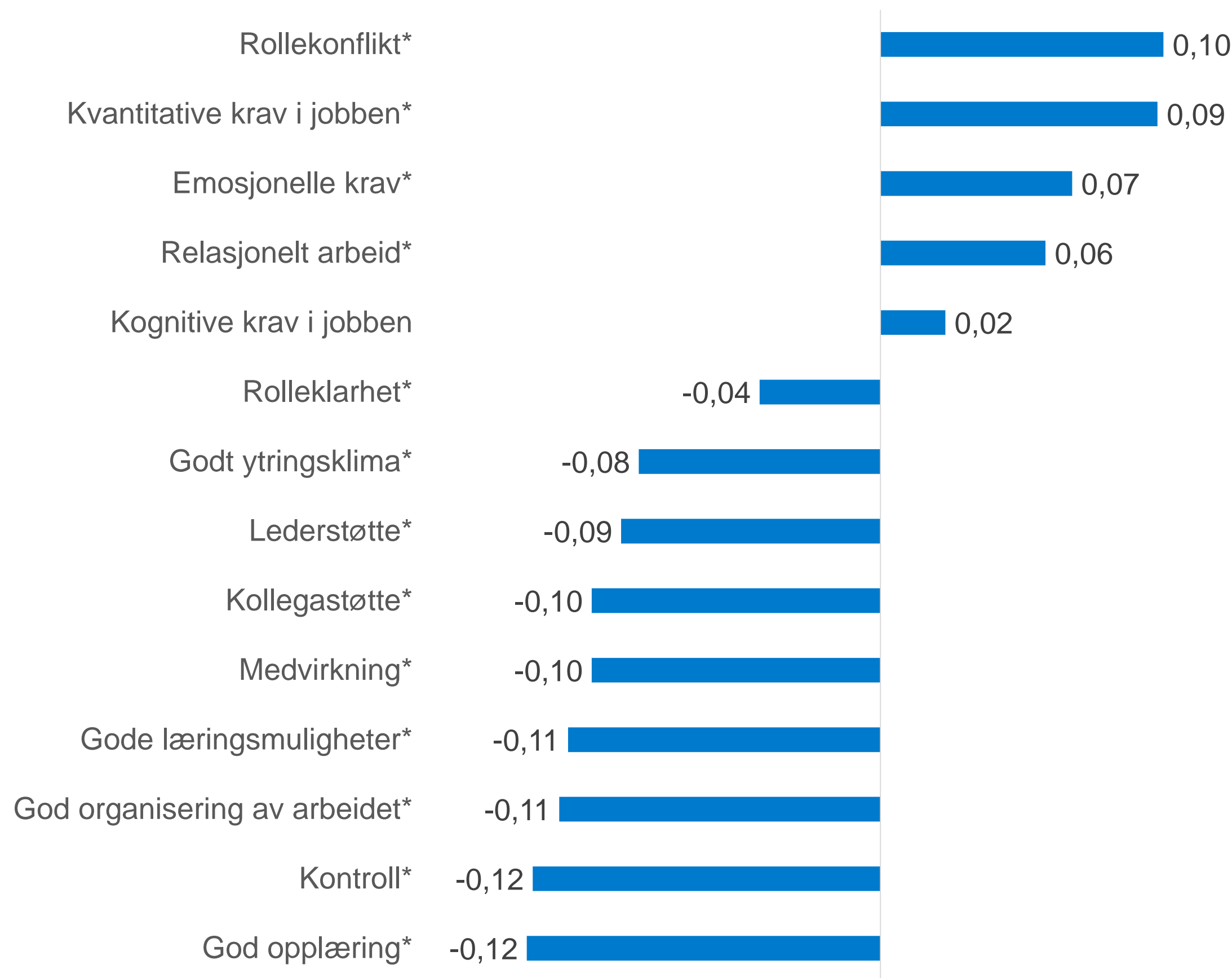
Sammenheng mellom å gå hjem med dårlig samvittighet og arbeidsmiljø



Bivariate korrelasjoner mellom "Hender det at du går hjem med dårlig samvittighet eller bekymringer for det du har gjort eller ikke gjort på jobben?" og arbeidsmiljøfaktorene. Pearsons r. Alle korrelasjonskoeffisientene er signifikant forskjellig fra 0 på minst 0,05-nivå.

- Kvantitative krav og rollekonflikt har også en sammenheng med jobbrelatert sykefravær
- God opplæring, kontroll, god organisering og læringsmuligheter begrenser jobbrelatert sykefravær

Sykefravær skyldes jobb



OLS regresjon. Sykefravær som ansatte selv mener skyldes jobb. Arbeidsmiljøfaktorene inkludert separat i multivariat regresjonsmodell. b-koeffisient. Signifikante verdier ($p < 0,05$) er markert med stjerne.

Arbeidsmiljøutfordringer

- Høy arbeidsbelastning og høyt arbeidspress (kvantitative krav)
- Mangel på tydelige prioriteringer
- Lav medvirkning og mangel på egenkontroll
- Belastende brukermøter (også på telefon)



Arbeidsmiljøutfordringene varierer mellom kontortyper

Store NAV-kontorer

- har størst utfordringer
- Størst andel ansatte med jobbrelatert sykefravær
- Høyest arbeidspress
- Høyest rollekonflikt

Små NAV-kontorer

- Flest ansatte som går hjem med dårlig samvittighet

Forvaltningsenhetene

- Generelt mindre belastende
- Lavere medvirkning og egenkontroll
- Belastende brukermøter også på telefon
- Familie og pensjon kommer bedre ut enn Arbeid og ytelser

HVORDAN STÅR DET TIL PÅ DIN ARBEIDSPlass?

NOTER FOR DEG SELV:

HVA MENER DU ER DE VIKTIGSTE FUNNENE SOM BLE PRESENTERT HER?

HVA ER DE VIKTIGSTE PROBLEMSTILLINGENE PÅ DIN ARBEIDSPASS?

OSLOMET

10 FORSLAG TIL ARBEIDSMILJØ- TILTAK

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET (AFI)
OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET

10

1 Ansvarliggjøre ansatte: gi frihet til å utføre jobben på en god måte

- Øk ansattes innflytelse og kontroll
- Skap et handlingsrom lokalt (mellomledere)
- Etterstreb fleksibilitet i oppgaveløsningen
- Reell fleksitid
- Fjerne frustrasjoner som ligger i systemer som ikke virker
 - Datasystemer
 - Uavklarte faglige problemstillinger
 - Uklare/manglende prioriteringer

«Du får autonomi i å løse oppgavene (selv om det er lederen som bestemmer hvilke oppgaver du skal løse den dagen). Ingen henger over deg. Du kan ta deg en kaffe. Man har ikke et måltall. Men du har ikke lyst til å ha masse liggende. Man må respektere at noen tar mer og andre tar mindre.»

Saksbehandler,
Arbeid og ytelse

2 En god balanse mellom individuelt og felles ansvar

- Ansatte som del av byråkratiet
 - Rom for å utøve det ansvaret man har, med tryggheten av å være en del av et system som fungerer
- Felles ansvar for å løse avdelingens oppgaver
 - Trygghet på at jobben blir gjort ved fravær

«Vi er lojale og pliktoppfyllende her, så da fungerer det med egen portefølje. Folk sier ifra hvis de trenger hjelp. Det er vi flinke til. Vi hjelper hverandre og spør».

Saksbehandler,
Familie og Pensjon

3 Justere arbeidsmengden etter kapasitet

- Ansvarliggjøre ansatte under realistiske rammer
- Innflytelse på arbeidsmengde
 - Gjelder både enkeltansatte, avdelinger og kontorer
- Øke bemanning/justere arbeidsmengde ved lengre fravær

«Tror at en grunn til at sykefraværet har gått ned er de reduserte restanselistene».
Veileder, stort NAV-kontor

4 Økt medvirkning helt til toppen – spesielt i omstillingsprosesser

- Informasjonsflyt begge veier
 - Formidle til ledelsen sentralt hvordan arbeidshverdagen arter seg
 - Tidlig og tydelig informasjon i forkant av og underveis i endringsprosesser



5 Fokus på kvalitet fremfor rapportering av måltall

- Felles tolkning av måltall og avklaring av prioriteringer
- Tid og ressurser til å gjøre oppgaven riktig første gang

«Vi gjør en oppgave av gangen. Det viktigste er at sakene er riktig vurdert, at beslutningen er riktig. Vi får muligheten til å gjøre jobben riktig. Mye fokus på at kvalitet er vel så viktig som kvantitet. Vi har lite klagesaker her, og det sier jo noe om kvaliteten på jobben vi gjør».

Saksbehandler i Familie og Pensjon

6 God opplæring og rom for kollegaveiledning

- God opplæring og oppfølging gir trygge og kompetente ansatte
- Rom for å be om hjelp (gjelder alle ansatte)
- Oppretthold trykket på opplæring og oppdatering
- Kompetanseutvikling i omstillingsprosesser

Et av kontorene vi besøkte hadde en rolle som «spørreperson», som gikk på omgang som lavterskeltilbud (for å avlaste fagkoordinator). Den dagen man var spørreperson hadde man ikke noe annet produksjonskrav.

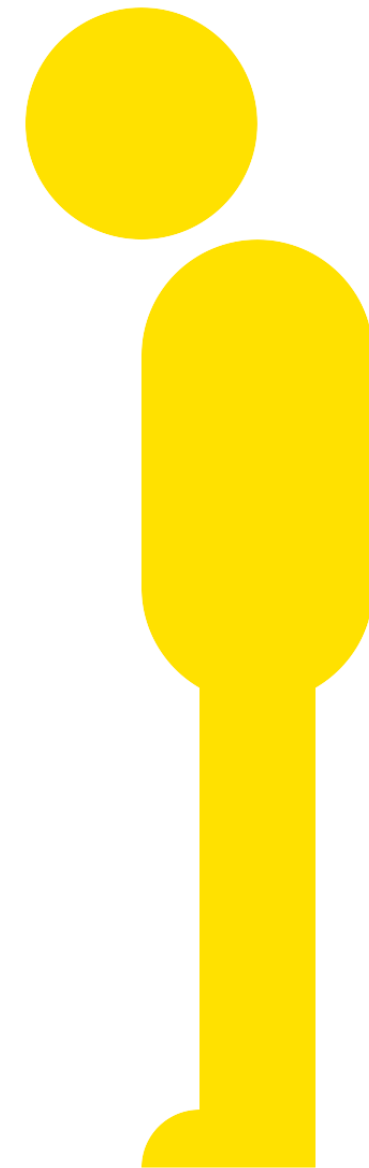
7 Tilrettelegg det fysiske arbeidsmiljøet

- Ergonomiske forhold
- Egnede kontorløsninger



8 Arbeid med mennesker i nød er belastende

- Rutiner for oppfølging ved vanskelige brukermøter bør være innarbeidet i hele NAV, også blant dem som møter klienter pr telefon



9 NAV må bruke sin egen ekspertise

- Tett oppfølging
- Se muligheter for tilrettelegging
- Husk på at stor grad av tilrettelegging for noen kan øke belastningen for andre



10 Arbeidsmiljøarbeid er en god investering

- Arbeidsmiljøkartlegginger må følges opp av konkrete tiltak og endringer
- Arbeidsmiljøarbeid foregår primært lokalt
- Identifisering av de enkeltkontorer hvor det er størst behov for oppfølging må gjøres av NAV

«Opplever at det er lav terskel for fri ytring til ledelsen, men at det i liten grad tas tak i problemer som meldes over tid. Dette bidrar til et dårligere arbeidsmiljø.»

Kommunalt ansatt,
kommentar til
spørreundersøkelsen

PÅ DITT KONTOR:

***1. IDEER TIL KONKRETE TILTAK SOM KAN GJØRES
LOKALT FOR Å FORBEDRE SITUASJONEN***

***2. IDEER TIL KONKRETE TILTAK SOM KAN GJØRES
SENTRALT FOR Å FORBEDRE SITUASJONEN***

OSLOMET

Mari Holm Ingelsrud
mariin@oslomet.no
+47 97679472

VEIEN VIDERE STARTER HER

OSLOMET