

# **Værktøj 4 – Omgangstone**

## **Evaluering**

Udarbejdet af  
Plambech & Bøgedal  
November 2012

## Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
Indledning .....	3
Konklusion .....	3
Forslag til tilpasninger af værktøj 4 .....	3
Programteori .....	4
Evalueringssspørgsmål .....	4
Kilder som opbygger programteorien .....	4
Skematisk fremstilling af programteorien .....	5
Programteori Værktøj 4 – omgangstone.....	5
Indikatorer.....	7
Metodevalg .....	9
Monitorering .....	9
Monitorering Stevns.....	9
Monitorering Lejre .....	10
Tilbage melding fra styregruppen .....	13

## Indledning

Formålet med værktøj 4 – *Omgangstone* er, at Jobcentrene i stand til at forebygge stress ved hjælp af en bedre omgangstone og ved, at få formuleret hvordan den enkelte ønsker at få hjælp og omsorg, hvis vedkommende bliver stresset.

Primo oktober blev der afholdt personalemøder på 3 timer i henholdsvis Stevns og Lejre. Her bidrog alle medarbejdere til at komme med ideer til fælles spilleregler for god omgangstone, samt ønsker til hjælp og omsorg i tilfælde af stress.

Derefter var der en efterfølgende proces på 4 uger, hvor den enkelte medarbejder arbejdede videre med spillereglerne for omgangstone og reflekterede over, hvordan de fælles spilleregler fungerede.

## Konklusion

I alt 29 medarbejdere i Stevns og 22 medarbejdere i Lejre har udfyldt monitoreringskemaet. Af disse har 44 arbejdet med de fælles spilleregler for god omgangstone. Det svarer til ca. halvdelen af samtlige medarbejdere i de to Jobcentre. Heraf mener ca. halvdelen, at de fælles spilleregler har haft effekt på omgangstonen.

Flere giver udtryk for, at der allerede er en god omgangstone, mens en del mener at de generelt er blevet mere opmærksomme på hinanden og omgangstonen.

Tilbage meldingen fra styregruppen er, at det har været godt at få sat god omgangstone på dagsordenen.

I Stevns har der primært været tale om en genopfriskning da man har arbejdet intensivt med god omgangstone i forbindelse med et tidligere kursus.

Lejre fremhæver, at særligt de aftalte spilleregler er blevet brugt.

## Forslag til tilpasninger af værktøj 4

Der fremkom et enkelt forslag til forbedringer eller ændringer af værktøjet. Der blev peget på, at tilbage meldingen på brug af værktøjet evt. med fordel kunne være på team basis i stedet for individuelt, da det vil sikre fælles drøftelse og arbejde med værktøjet.

## Programteori

Programteorien for værktøj 4 'omgangstone' er udarbejdet ud fra evalueringsspørgsmålene, og skal afdække om værktøj 4 bidrager til at skabe trivsel og arbejdsglæde på de to Jobcentre, samt nedsætter sygefraværet.

Til udarbejdelse af programteorien er opstillet følgende evalueringsspørgsmål:

### Evalueringsspørgsmål

Anvendes spilleregler for 'omgangstone' af medarbejderne?

Medvirker spillereglerne for omgangstone til, at der kommer en bedre omgangstone på Jobcentret?

### Kilder som opbygger programteorien

Programteorien forudsætter, at anvendelse af værktøj 4 medvirker til at skabe trivsel og arbejdsglæde og nedsætter sygefraværet.

Værktøj 4 'omgangstone' som er en del af værktøjet 'Vi finder os ikke i stress' er udviklet og afprøvet med god effekt i Social- og Sundhedssektoren. Det har vist sig at være en effektiv metode til at forebygge stress

(<http://www.arbejdsmiljoweb.dk/Trivsel/Stress/stressvaerktojer.aspx>). Metoden bidrager til nye handlingsstrategier i hverdagen for såvel den enkelte som for arbejdspladsen.

Metoder og værktøjer der bygger på medarbejdernes aktive deltagelse og peger på løsninger der ligger både på arbejdspladsen og hos den enkelte kan medvirke til at skabe nye handlingsstrategier i hverdagen.

## Skematisk fremstilling af programteorien

### Programteori Værktøj 4 – omgangstone

Målgruppe	Aktiviteter	Virksomme mekanismer	Moderatorer	Delmål	Fælles slutmål
Samtlige medarbejdere i Jobcenter Stevns og Jobcenter Lejre	Opstartsmøde	At værktøjet gennemføres efter forskriften	At den praktiske planlægning er foretaget som aftalt	<p>At hvert Center finder de 3 – 4 vigtigste spilleregler for god omgangstone.</p> <p>At alle fremsætter ønsker for, hvordan de gerne vil modtage omsorg og støtte ift stress.</p>	At der er skabt trivsel og arbejdsglæde på de to jobcentre og at sygefraværet er nedsat.

Samtlige medarbejdere i Jobcenter Stevns og Jobcenter Lejre	Hjemmeopgave - refleksionsperioden efter mødet	At alle forholder sig til de aftalte fælles spilleregler for god omgangstone og forsøger at efterleve dem	Ledelsen skal gå foran og motivere	At den enkelte bruger tid på at reflekterer over de fælles spilleregler for god omgangstone.  At spillereglerne bidrager til en bedre omgangstone.	

## Indikatorer

Aktiviteter	Virksomme mekanismer	Moderatorer	Delmål	Fælles slutmål
Opstartsmødet.	At værktøjet gennemføres efter forskriften.	At den praktiske planlægning er foretaget som aftalt	<p>At alle har bidraget med ønsker til en god omgangstone.</p> <p>At hvert Jobcenter finder de 3 – 4 vigtigste spilleregler for god omgangstone.</p> <p>At alle har bidraget med ønsker til omsorg og kollegial støtte ifm stress.</p> <p>At ønskerne til omsorg og kollegial støtte afleveres til styregruppemedlemmerne mhp udarbejdelse af politik.</p>	At der er skabt trivsel og arbejdsglæde på de to jobcentre og at sygefraværet er nedsat.

Hjemmeopgaven - efterfølgende refleksionsperiode	At alle forholder sig til de aftalte fælles spilleregler for god omgangstone og forsøger at efterleve dem	At den afsatte tid er til rådighed og anvendes.	At spillereglerne bidrager til en bedre omgangstone.	At der er skabt trivsel og arbejdsglæde på de to jobcentre og at sygefraværet er nedsat.
--	--	--	---	---



## Metodevalg

Med henblik på at besvare evalueringsspørgsmålene i programteorien er følgende evalueringsmetoder valgt:

- Monitorering af brug af værktøjet i perioden efter personalemødet (4 uger)
- Tilbage melding fra styregruppen på mail ud fra spørgsmål.

## Monitorering

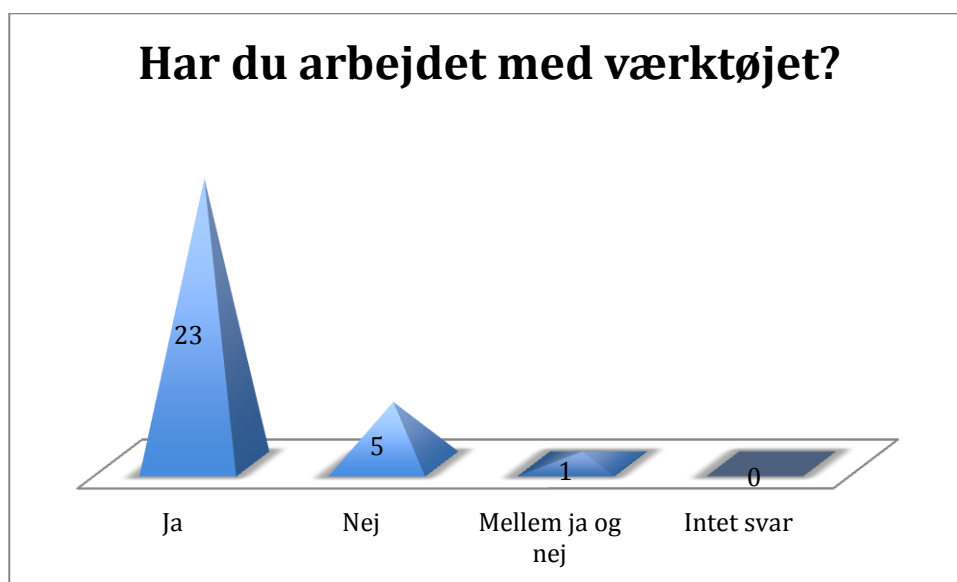
I perioden mellem personalemødet monitorerede medarbejderne hvordan værktøjet/de fælles spilleregler virkede i Centret. Perioden var på i alt 5 uger – heraf fragik 1 uge til efterårsferie således, at selve monitoreringen foregik over i alt 4 uger.

### Monitorering Stevns

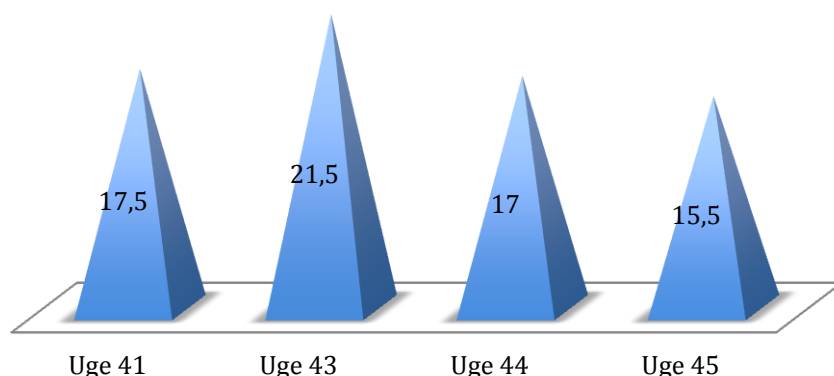
I alt 29 medarbejdere havde udfyldt monitoreringsskemaet. Af disse svarer 23 at de har arbejdet med spillereglerne for god omgangstone. Som årsag til ikke at have arbejdet med spillereglerne angives manglende tid, uro i Jobcentret eller prioritering af andre opgaver.

Med hensyn til om de fælles spilleregler har haft effekt på omgangstone svarer otte 'ja', otte 'nej', fem mellem 'ja og nej' og otte besvarer ikke spørgsmålet.

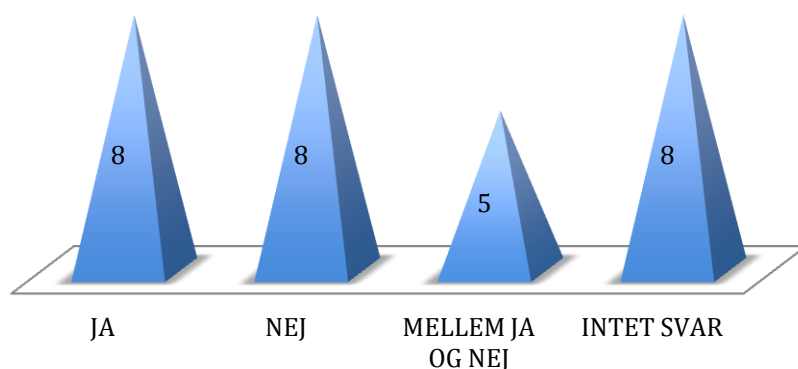
Flere giver udtryk for, at der i forvejen er en god omgangstone og at de ikke har mærket nogen forskel. En del mener, at man er blevet mere opmærksomme på hinanden og på at anerkende hinanden.



### Timer pr. uge



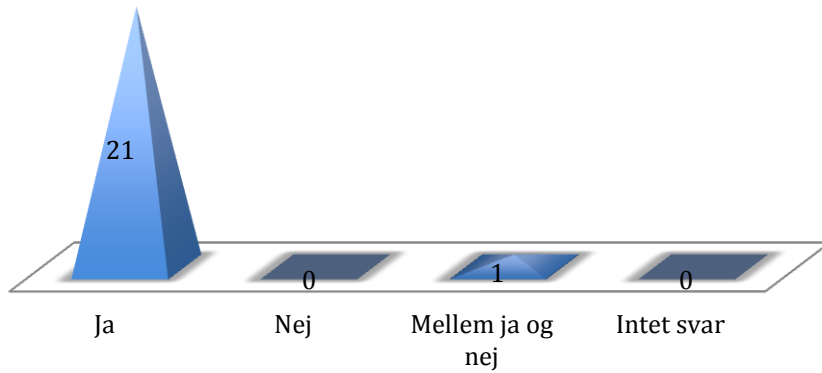
### Har værktøjet haft effekt på omgangstone?



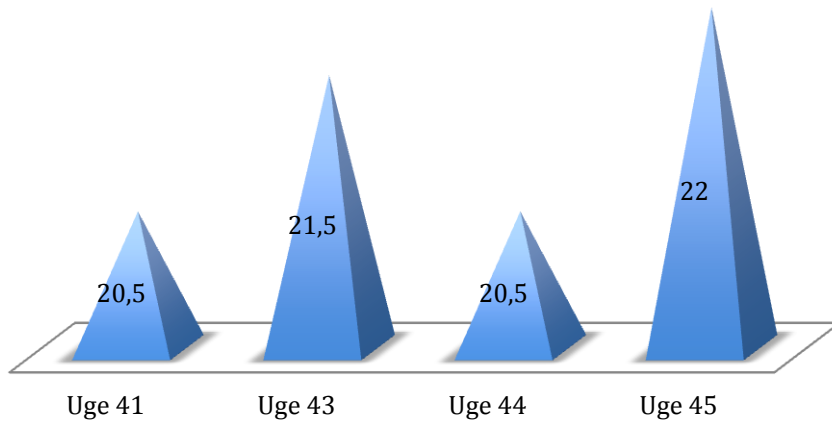
#### Monitorering Lejre

I alt 22 medarbejdere havde udfyldt monitoreringskemaet. Af disse svarer 21 at de har arbejdet med en eller flere af de fælles spilleregler for god omgangstone. Med hensyn til om de fælles spilleregler har haft effekt på omgangstone svarer 13 'ja', fire 'mellem ja og nej', tre svarer 'nej' og to svarer ikke. Syv giver udtryk for, at der allerede er en god omgangstone på Jobcentret, mens seks mener, at værktøjet har bidraget til større opmærksomhed på omgangstone.

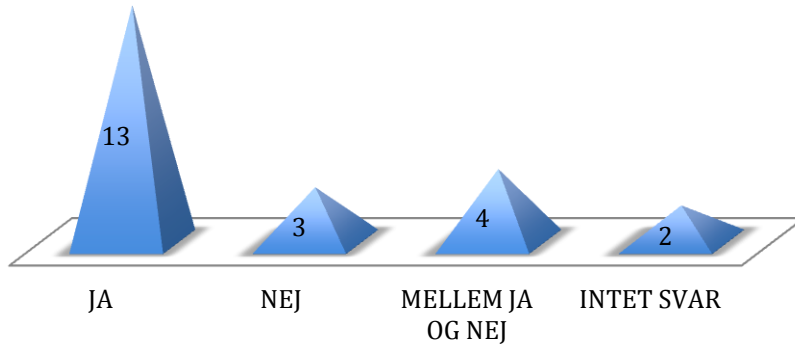
## Har du anvendt værktøjet?



## Timer pr. uge



## Har værktøjet haft effekt på omgangstonen?



## Tilbage melding fra styregruppen

D. 12. november blev følgende 3 spørgsmål udsendt til styregruppen på mail:

1. Hvad har virket godt ved brug af værktøjet?
2. Hvorfor har det virket godt?
3. Hvilke ændringer skal der eventuelt foretages for, at værktøjet virker endnu bedre?

Styregruppen kom med følgende udsagn på baggrund af spørgsmålene.

Det har været godt at få sat god omgangstone på dagsordenen og i Stevns, som ved tidligere kursus har arbejdet med omgangstone, har det været godt at få genopfrisket det lærte.

I Stevns Jobcenter har der været en del arbejdspress i perioden som har gjort, at ikke alle har fået arbejdet struktureret med værktøjet, da andre opgaver har måtte prioriteres.

Lejre fremhæver, at særligt de aftalte spilleregler har været brugt.

I forhold til evt. forbedringer eller ændringer af værktøjet blev der foreslået, at tilbagemeldingen på brug af værktøjet evt. med fordel kunne være på team basis i stedet for individuelt, da det vil sikre fælles drøftelse og arbejde med værktøjet.