



TEMA:

Variation og indflydelse

Til jer, der vil give medarbejderne mere 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?
- **Kan** medarbejderne selv bestemme, 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, fordeling af 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

'Skab muligheder for variation og fleksibilitet i hverdagen' ([link](#))
'Smerter og psykisk arbejdsmiljø hænger sammen' ([link](#))

Forskning og undersøgelser viser:



- Arbejdet i kunde- eller kontaktcentre rummer i udgangspunktet ikke mange muligheder for variation og indflydelse for medarbejderne.
- Arbejdsdagen er ofte detaljeret skemalagt 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 ...

Medarbejderne i **Aarhus Kommunes Kontaktcenter** indgår indimellem i den personlige betjening af borgerne. De deltager også i telefonbetjeningen af borgere fra andre kommuner i **Den Digitale Hotline** 1-2 timer om dagen.

Når der kommer nye opgaver i Aarhus Kommunes Kontaktcenter, bliver medarbejderne altid spurgt, hvem der vil være med til at løse dem.

Medarbejderne har mulighed for at arbejde hjemme op til to dage om ugen – både med besvarelser af kald til kommunens kontaktcenter og kald fra Den Digitale Hotline.

I **Erhvervsstyrelsens Kundecenter** har hvert team to 'pausefisk'. En medarbejder tager en fisk med, hvis de ønsker at forlade afdelingen i formiddags- eller eftermiddagspausen. Medarbejderne bestemmer selv, hvornår de holder pause og fiskene sikrer, at der kun er to medarbejdere i teamet, der holder pause samtidig.

I Erhvervsstyrelsens Kundecenter er der en byttebørs, så medarbejdere med nogenlunde samme kompetenceniveau kan bytte vagter.