



# **Bedre arbejdsmiljø for unge i Detailbranchen**

Erfaringer med etablering af De Unge Arbejdsmiljøorganisation



**Udarbejdet af: Hans Jørgen Limborg (TA), Karen Albertsen (TA),  
Kristina Karstad (NFA) og Charlotte DN Rasmussen (NFA)**

**December 2018**



BEDRE ARBEJDSMILJØ FOR UNGE I DETAILBRANCHEN

Udarbejdet af: Hans Jørgen Limborg (TA), Karen Albertsen (TA), og  
Kristina Karstad (NFA) og Charlotte DN Rasmussen (NFA)

Udgiver: TeamArbejdsliv

© TeamArbejdsliv

December 2018

# INDHOLD

Indhold 3

Forord 5

Resumé 6

English Summary 9

1 Baggrund og formål 12

1.1 Lidt historik 13

1.2 Formål 13

2 De unges arbejdsmiljø i detailhandlen og Projektets programteori 15

2.1 De unges arbejdsmiljø 15

2.2 Detailhandlen som en arbejdsplads for unge 16

2.3 De unges arbejde i detailhandlen 17

2.4 Unges arbejde og arbejdsmiljø i Kæden 17

2.5 Projektets intervention og programteori 18

3 Design og metode 22

3.1 Designet og ændringerne 22

3.2 Metode 23

4 Resultater fra Forundersøgelsen 30

4.1 Litteratur om børn og unges arbejdsforhold og arbejdsmiljø 30

4.2 Den kvalitative del af forundersøgelsen. 34

4.3 Kvantitative resultater fra forundersøgelsen 39

4.4 Opsamling på forundersøgelsen 48

5 Resultater fra Interventionsforløbet 51

5.1 De gennemførte DUA-forløb 51

5.2 Effektevalueringen 61

6 Konklusion og perspektiver 67

7 Projektets formidling 74

7.1 Formidling til Kæden og følgegruppe 74

7.2 Praksisrettet formidling 74

7.3 Videnskabelig formidling 76

8 Referencer 78

9 BILAG 82

9.1 Bilag 1: Interviewguides leder og medarbejdere 83

9.2 Bilag 9.2 Spørgeskemaer 88

9.3 Bilag 9.3 a: Plan for etablering af De Unges Arbejdsmiljøgruppe (DUA) 104

9.4 Bilag 9.3b: Drejebog for DUA kursus 110



## FORORD

Denne rapport formidler resultater fra forskningsprojektet 'Bedre arbejdsmiljø for unge i Detailbranchen', som med støtte fra Arbejdsmiljøforskningsfonden er gennemført i perioden fra september 2015 til 1. september 2018.

Projektet er gennemført af forskere fra TeamArbejdsliv og fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø i samarbejde med en dansk detailvarekæde (i det følgende kaldet Kæden). Initiativet til projektet kom fra Kæden, som har været en engageret samarbejdspartner hele vejen igennem projektet og beredvilligt åbnet dørene til en række af sine butikker. Vi er taknemmelige for den tid og de ressourcer, som både butikschefer, arbejdsmiljørepræsentanter, medarbejdere og ikke mindst unge ansatte i butikkerne har lagt i projektet.

Foruden forfatterne til rapporten her, har en række projektdeltagere bidraget til projektet i kortere eller længere perioder. Fra TeamArbejdsliv: Sisse Grøn & Søren Bjerregaard Kjær. Fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø: Charlotte Diana Nørregaard Rasmussen, Andreas Holtermann, Marie Birk Jørgensen, Anders Ørbæk, Benjamin Christensen & Dorthe Ekner. Jens Voxtrup har bidraget med tegninger til projektet, og arbejdsmiljøchefen fra Kæden har løbene igennem projektet bidraget med sparring, kontakter og gode råd.

I tilknytning til projektet har der været etableret en følgegruppe med følgende repræsentanter: Mette Lykke Nielsen, Center for ungdomsforskning AAU; Regine Grytnes, AMK Herning; Merete Hansen/ Kaffka, HK og BAR Handel, Anne-Marie Røge Krag, Dansk Erhverv og BAR Handel. Følgegruppen har bidraget med aktive og engagerede diskussioner af projektet, både før interventionerne blev gennemført og i formidlingsfasen.

BFA Handel har selvstændigt støttet formidlingen fra projektet gennem finansiering af en animationsfilm og to små spillefilm om arbejdsmiljø for unge i butik.

Rapporten indledes med et dansk resumé af resultaterne samt et engelsk summary. I kapitel 1 beskrives baggrund og formål. I kapitel 2 tegnes et billede af arbejde og arbejdsmiljøet for unge ansatte i detailbranchen, og projektets programteori præsenteres. I kapitel 3 beskrives projektets design og metode. Kapitel 4 rummer resultaterne fra projektets forundersøgelse, der omfattede et litteraturstudie samt en kvalitativ og en kvantitativ undersøgelse. I kapitel 5 og 6 præsenteres de kvalitative og kvantitative resultater af et interventionsstudie med etablering af 'De Unges Arbejdsmiljøgrupper' i en række af Kædens butikker. Dernæst følger i kapitel 7 en udfoldelse og perspektivering af resultaterne.

God læselyst!

## RESUMÉ

Initiativet til dette projekt blev taget af Kædens arbejdsmiljøchef. Kæden ønskede at skabe et bedre og mere forskningsbaseret udgangspunkt for virksomhedens arbejde med arbejdsmiljøet for deres mange unge ansatte. Indførelsen af den nye lukkelov i 2005 havde skabt et nyt arbejdsmarked, hvor de unge mellem 15 og 17 år ikke længere blot gik til hånde eller udførte småopgaver, men i praksis varetog stort set de samme opgaver, som de øvrige ansatte i butikkerne. Samtidig var andelen af ansatte under 18 år vokset betydeligt, og antallet af ulykker blandt de unge ansatte var ligeledes steget.

På baggrund heraf var formålet med dette projekt at udvikle, implementere og evaluere en intervention rettet mod 15-17-årige ansatte i detailhandlen. Projektets målgruppe omfatter alt overvejende de unge, der kan omtales som "fritidsjobbere", dvs. at deres primære aktivitet er skole eller anden uddannelse, samt at såvel de selv som butikken forventer at arbejdsrelationen ophører når man fylder 18 år. Der kan være andre unge ansat i butikker i elevordninger eller andet, som modsat "fritidsjobberne" forventer at blive i detailhandelen i længere tid. Interventionen var bygget op om etableringen af 'De Unges Arbejdsmiljøgrupper' (DUA), som sigtede mod at involvere de unge ansatte i udviklingen af deres eget arbejdsmiljø. Projektet er blevet gennemført i et samarbejde mellem TeamArbejdsliv, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø og Kæden.

Ideen bag projektet var, at involveringen af de unge ansatte i deres eget arbejdsmiljø og egne arbejdsforhold kunne bidrage til en øget sikkerhed for de unge, samtidig med at deres viden om og involvering i arbejdspladsens organisering, håndtering og udvikling af arbejdsmiljøet kunne styrkes. Arbejdspladsens udbytte ville dels være at få udnyttet de unges ressourcer og kreativitet i relation til arbejdet og dets at få udarbejdet en procedure for, hvordan arbejdsmiljøorganisationen fremover kan inddrage de nye unge i arbejdsmiljøarbejdet og i arbejdsmiljøorganisationen. Interventionen rettede sig således både mod information og uddannelse af de unge og mod organisationerne og deres håndtering og involvering af deres unge ansatte.

Undersøgelsen er designet som et multiple casestudie med intervention og evaluering. Der var planlagt et kvalitativt forstudie og to interventionsforløb, hver bestående af to indsatsrunder og evalueret gennem både kvalitative og kvantitative metoder.

Efter gennemførelsen af forundersøgelsen og den første indsatsrunde i det første interventionsforløb blev det imidlertid nødvendigt at revidere designet til et mere komprimeret og intensiveret interventionsforløb. Interventionen blev implementeret i to forløb mellem april 2016 og juni 2017. I alt gennemførte 10 butikker interventionsforløb med etableringen af DUA-grupper. To butikker gennemførte hver to forløb. Interventionen blev dokumenteret gennem diverse kvalitative datakilder og gennem spørgeskemabesvarelser.

Interventionen gik ud på at etablere en arbejdsmiljøgruppe med den opgave at fokusere på de unges arbejdsforhold. To repræsentanter fra de unge udgjorde sammen med butikkens arbejdsmiljøansvarlige leder De Unges Arbejdsmiljøgruppe. Gruppen arbejdede i et forløb over 8-10 uger med at skabe bevidsthed og oplysning om arbejdsmiljøproblemer blandt de unge samt med at udvikle og implementere mulige løsninger. De sociale medier blev brugt som platform for formidling imellem gruppen og den øvrige arbejdsplads. I projektet udvikledes manualer til DUA-træningskurser, der blev afholdt opstartsmøder ved interventionens start, givet støtte undervejs og afholdt afsluttende evalueringsinterview.

Resultaterne fra den kvalitative del af forundersøgelsen pegede bl.a. på, at de unge generelt ikke havde noget klart billede af, hvad 'arbejdsmiljø' indebærer, men en mere overordnet forestilling om, at det handler om, hvordan det er at være på arbejdspladsen, og at mange af

de informationer og instrukser, som de unge modtager i starten af deres ansættelse, hurtigt bliver glemt. Der er derfor også flere ledere, som er opmærksomme på, at der skal følges op igen senere. Resultaterne fra den kvantitative del af forundersøgelsen pegede bl.a. på, at omkring halvdelen af de unge oplevede at være involveret i beslutninger om deres eget arbejdsmiljø, og at omkring halvdelen angiver, at de har viden om arbejdsmiljøet i butikken, og hvad man skal gøre i forskellige situationer. I modsætning til de unge selv, er det ikke butikscheferne og afdelingsledernes opfattelse, at de unge udsættes for ubehagelige kunder.

Data både fra forundersøgelsen og interventionen dokumenterede, at de unge under 18, der er ansat i butikker, udfører stort set alle typer af opgaver, der indgår i at være ansat i detailhandlen. Derfor skal de på linje med andre lønmodtagere i henhold til arbejdsmiljøloven være bekendt med forekommende risici, være instrueret i at forebygge disse, samt have mulighed for at øve indflydelse på risikovurdering og forebyggelse. Undersøgelsen her peger på, at dette kun i ret begrænset omfang er tilfældet i dag.

Den kvantitative del af evalueringen viste ikke statistisk signifikante forskelle mellem interventionsbutikkerne og kontrolbutikkerne på effekten af interventionen på den samlede gruppe af unge ansattes rapportering af at være involveret i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet. Men der var en statistisk signifikant sammenhæng mellem graden af opmærksomhed på interventionen og de unges oplevelse af involvering i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet. Jo højere opmærksomhed, des højere andel af unge, som efter interventionsperioden rapporterede at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø.

Den kvalitative del af evalueringen af interventionen pegede på, at både de organisatoriske rammer i den enkelte butik og de unges forudsætninger og vilje til at indgå i DUA er afgørende for en positiv gennemførelse af interventionen. Dette støtter ideen om, at begge forhold skal inddrages og supplere og berige hinanden for at opnå resultater med metoden.

De unge arbejdstageres tilgang til inddragelse og til at ville og kunne arbejde med arbejdsmiljøproblemer synes at være forbundet med arbejdspladsens – og i særdeleshed butikschefens - praksis og kultur i forbindelse med arbejdsmiljøindsatser og medarbejderinddragelse. I tråd med tidligere forskning om unges arbejdsmiljø, er risikoopfattelse og usikker adfærd en uadskillelig del af den daglige arbejdspraksis og arbejdspladskultur, som ikke mindst de unge, der har været i butikken længst og de øvrige erfarne medarbejdere, er bærere af. Dermed er det ikke en særlig egenskab ved det at være ung.

De arbejdsmiljøproblemer, som de unge i DUA-grupperne på baggrund af deres egne erfaringer valgte at arbejde med omfattede bl.a.:

- Manglende oprydning og rod i personalerum.
- Manglende grundviden om tunge løft og kundebetjening ved kassen.
- Manglende instruktioner om, hvordan man som ansat skal handle på akut opståede problemer og manglende viden om, hvor denne information er tilgængelig.
- Dårlig praksis vedrørende brug af og viden om hjælpemidler (palleløfter, elefant-fødder m.m.).
- Mangelfuld introduktion ved ansættelse - ikke mindst til arbejdsmiljøet.
- Manglende viden om håndtering af trusler og chikane fra kunder.

I arbejdet med at udvikle løsninger har DUA-grupperne udvist stor kreativitet. Fra udarbejdelse af instruktionsvideoer, introkursusmaterialer med quizzer, brug af sociale medier til kommunikation til analyser af kundereaktioner og udarbejdelse af faste rammer for praksis vedrørende håndtering af klager og truende adfærd fra kunder.

De unge, som har deltaget i DUA-grupperne, har oplevet det som positivt at blive hørt og inddraget, og de giver udtryk for at have fået ny viden om arbejdsmiljøforhold. Men selvom DUA-medlemmerne og de butikker, der var med, som udgangspunkt var positive over for interventionen, og selvom resultaterne har været yderst positive, så er det ikke lykkedes at få butikkerne til at fastholde inddragelsen af de unge i DUA-grupper, eller mere aktivt udnytte de kreative ressourcer, de har vist sig at udgøre.

Det har generelt været vanskeligt for DUA at skabe bred opmærksomhed eller endda læring om arbejdsmiljø blandt de øvrige ungarbejdere. Det er dog lykkedes flere af DUA'erne at kommunikere bredt til den samlede gruppe af unge. De kvantitative resultater peger på, at de unge i disse butikker har fået kendskab til DUA og samtidig i højere grad end i de andre butikker har følt sig involveret i beslutninger om arbejdsmiljøet.

Det kan i forlængelse af projektets resultater diskuteres, om det faktisk er et relevant og realistisk mål for en intervention af denne karakter at skabe forandringer i den samlede gruppe af unge, der aktuelt er ansat i butikken. Argumentet for at arbejde med en mindre gruppe af de unge er, at gruppen af unge generelt er så omskiftelig, som tilfældet er. Hvis butikken skal skabe positive forandringer, handler det om at ændre den kultur, der hersker i den aktuelt ansatte gruppe af unge. Det kan ske ved at de faste medarbejdere medvirker til at fremme den kultur, man ønsker, og ved at 'spydspidser' blandt de unge selv viser vejen. Man skal således ikke anskue målgruppen som 'de unge, der er i butikken lige nu', men derimod som 'den til enhver tid eksisterende gruppe af unge', hvis man ønsker at påvirke gruppens kultur fx i forhold til forebyggelse.

På baggrund af de kvalitative resultater er det vores vurdering, at DUA-grupperne sandsynligvis kunne bidrage til en løbende forbedringsproces af arbejdsmiljøet i butikkerne, hvis butikkerne valgte at fastholde og at integrere DUA's arbejde i den etablerede AMO. I flere af de positive cases, har de unge prioriteret og analyseret problemer fra deres egne hverdagserfaring og udviklet tilpassede indsats-strategier, som på trods af, at de er begrænsede i omfang, repræsenterer systematiske måder at arbejde med arbejdsmiljøet på. Denne tilgang står dog i nogen grad i modsætning til en mere traditionel arbejdsmiljøindsats og måde at håndtere arbejdsmiljøproblemerne på, der for os syntes at være udbredt i butikkerne. Traditionen er at man håndterer problemer, når de opstår og finder frem til standardløsninger, der tilbydes fra eksterne eller er kendt fra andre eller egen butik. Det ser ikke ud til, at butikkerne af sig selv vil være motiverede til et sådant 'paradigmeskift' i arbejdsmiljøarbejdet, det forudsætter derfor antageligt en prioritering og opfølgning fra koncernens centrale arbejdsmiljøledelse.

Dette lægger op til en mere generel antagelse om, at en intervention for at kunne forankres i arbejdsmiljøarbejdet på en given arbejdsplads, skal matche den logik og de forudsætninger, som arbejdspladsen har. Eller alternativt, at der skal tilføres målrettet støtte til at arbejde mere proaktivt og styrke evnen til at analysere de bagvedliggende årsager til de problemer, der opleves udfordrende på arbejdspladsen.



## ENGLISH SUMMARY

The initiative to this project was taken by the Health & Safety manager in a Danish supermarket chain (The Chain). The Chain wanted to develop a better and more research-based starting point for the company's work with the working environment for their many young employees. The introduction of a new shops act in 2005 had created a new labor market, where the young people between 15 and 17 years no longer simply helped out or carried out small tasks, but in practice virtually performed the same tasks as the other employees in the shops. At the same time, the proportion of employees under the age of 18 had grown significantly, and the number of accidents among the young employees had also increased.

Against this background, the purpose of this project was to develop, implement and evaluate an intervention aimed at 15-17-year old employees in the retail. The project has been implemented in a collaboration between TeamWorkingLife, the National Research Center for the Working Environment and The Chain.

The idea behind the project was to establish health and safety committees for young workers in order to involve them in their own working environment and their own working conditions. The aim was to contribute to increased safety for the young workers, while at the same time strengthening their knowledge and involvement in the workplace's organization and the handling and strengthening of health and safety at work. The workplace's benefits would partly be to utilize the young people's resources and creativity in relation to the work and partly to develop a procedure for how the health and safety organization can in the future involve the new young workers in the health and safety work and in the health and safety organization. The intervention thus addressed both the information and education of the young people and the organizations and their handling and involvement of their young employees.

The study was designed as a multiple case study with intervention and evaluation. A qualitative preliminary study and two intervention courses were planned, each consisting of two rounds of intervention and evaluated through both qualitative and quantitative methods.

However, following the completion of the preliminary study and the first round of intervention in the first intervention process, it was necessary to revise the design for a more compressed and intensified intervention course. The intervention was implemented in two phases between April 2016 and June 2017. A total of 10 stores completed intervention courses with the establishment of health and safety committees for young workers. Two stores each completed two courses. The intervention was documented through various qualitative data sources and through questionnaires.

In order to establish the health and safety committees for young workers the shops selected two representatives for the young employees. Together with the store's health and safety representative and/or a manager they composed the health and safety committees for young workers. The group worked over a period of 8-10 weeks with creating awareness and information about health and safety problems among the young employees and with developing and implementing possible solutions. The social media was used as a platform for communication between the group and the rest of the workplace. As part of the project, the researchers developed manuals for training courses, which were held at the start of the intervention, provided support along the way and held the final evaluation interviews.

The results from the qualitative part of the preliminary study revealed that the young people generally had no clear picture of what 'work environment' entails, but a more general idea that it is about how it is to work at the workplace. Further, it revealed that many of the information and instructions that the young people received at the beginning of their

employment were quickly forgotten. Therefore, there were also several managers who are aware that follow-up was needed. The results from the quantitative part of the feasibility study pointed out that about half of the young workers experienced being involved in decisions about their own working environment, and that about half indicated, that they had knowledge of the working environment in the store and about what to do in different situations. Unlike the opinion of the young employees themselves, it was not the store managers and the department managers' opinion that young people were exposed to unpleasant customers.

Data from both the preliminary study and the intervention confirmed that the young workers performed all types of tasks that are part of being employed in the retail trade. Therefore, in line with other employees, and according to the Danish Working Environment Act, they must be aware of the risks involved, be instructed to prevent them and to influence risk assessment and prevention. The results from the study suggests that this is only fulfilled to a limited extent today.

The quantitative part of the evaluation did not show statistically significant differences between the intervention shops and the control shops on the effect of the intervention on the reporting of being involved in decisions affecting the working environment. However, there was a statistically significant correlation between the level of attention and awareness paid to the intervention and the young people's experience of involvement in decisions affecting the working environment. The higher the attention, the higher the proportion of young people who, after the intervention period, reported being involved in decisions that affect their working environment.

The qualitative part of the evaluation pointed out that both the organizational framework in the shops and the young people's prerequisites and motivation to enter into the health and safety committees were decisive for a positive implementation of the intervention. This supports the idea that both factors should be involved and complement and enrich each other to achieve results with the method.

De unge arbejdstageres tilgang til inddragelse og til at ville og kunne arbejde med arbejdsmiljøproblemer synes at være forbundet med arbejdspladsens – og i særdeleshed butikscheffens - praksis og kultur i forbindelse med arbejdsmiljøindsatser og medarbejder-inddragelse.

The approach of young workers to the involvement and their wish to work with health and safety problems seems to be linked to the workplace practice and culture related to health and safety efforts and employee involvement. In line with previous research, this study supports that health and safety among young employees, perception of risk and insecure behavior is an inseparable part of the daily work practice and workplace culture, carried by all employees in the shops. Thus, it is not a special feature of being young.

The health and safety issues that the committees for young workers chose to work with based on their own experiences included:

- Lack of clean-up and clutter in personnel room
- Lack of basic knowledge about heavy lifting and customer service at checkout
- Lack of instructions on how to act as an employee on acute problems and lack of knowledge about where this information is available
- Poor practice regarding the use of and knowledge of accessibility and functionality of tools (pallet lifts, stools used e.g. for trimming on the high shelves etc.)
- Inadequate introduction when hiring new young workers - not least for the working environment
- Lack of knowledge about managing threats and harassment from customers

In the work with creation of solutions, the committees showed great creativity: preparation of instructional videos, intro course materials with quizzes, the use of social media to communication, analyzes of customer reactions and the preparation of fixed frameworks for practices regarding handling of complaints and threatening behavior from costumers.

The young workers who participated in the health & safety committees had positive experiences of being heard and involved. They expressed having received new knowledge about working environment conditions. But even though the young committee members and the stores were positive towards the intervention, and even though the results were positive, the stores didn't continue the involvement of young workers in health and safety committees after the intervention, or more actively exploit the creative resources they have proved to be.

Further, it was difficult for the health and safety committees for young workers to create broad attention or even learning about working environment among the other young workers. However, several of the committees managed to communicate widely to the overall group of young employees. The quantitative results indicate that the young employees in these stores have felt more involved in decisions about the working environment than in the other stores.

In continuation of the results, it can be discussed whether it is a relevant and realistic goal for an intervention of this nature to create changes in the overall group of young workers who are currently employed in the store. The argument for working with a smaller group of young workers is that the group of young workers is generally highly volatile. If shops are to create positive changes, it is about changing the culture that prevails in the group of young workers. This can be done by the permanent employees helping to promote the culture, and by the fact that 'spearheads' among the young people themselves show the way. One should not, therefore, view the target group as "the young workers who are present in the store right now", but rather as "the existing group of young workers" if one wishes to influence the group's culture, for example in relation to prevention.

Based on the qualitative results, it is our opinion that the health and safety committees for young workers could probably contribute to a continuous improvement process of the working environment in the stores if the stores chose to maintain and integrate committees work into the established health and safety organization. In several of the succesfull cases, the young people have prioritized and analyzed problems from their own every-day experience and developed adapted action strategies which, despite being limited in scope, represent systematic ways of working with the health and safety at work. However, this approach is to some extent in contrast to a more traditional, and in stores widespread - way of dealing with the health and safety problems often limited to dealing with them when they arise and to find standard solutions. It does not appear that the stores themselves will be motivated for such a "paradigm shift" in the work environment work, it presumably presupposes a prioritization and follow-up from the central working environment management of the organization.

This suggests a more general assumption that interventions, in order to be maintained as part as the health and safety work in each workplace must match the logic and assumptions of the workplace. Or alternatively, targeted support must be provided to develop the ability to analyze the underlying causes of the problems that are challenging in the workplace.

## 1 BAGGRUND OG FORMÅL

Projektet retter fokus på, hvad vi anser for en overset problemstilling: Varetagelsen af arbejdsmiljøet for de unge mellem 15 og 18 år, der har fritidsjobs i detailhandlen. Det er ikke nyt, at unge mennesker tjener penge ved at varetage forskellige småjobs efter skole. Butikker og supermarkeder har i mange år været et af de steder, hvor mange unge fandt sådanne jobs. Ofte blot i et begrænset antal timer ugentligt, som bud hos den lokale købmand eller flaskedreng i supermarkedet. Det er anerkendt af forældre og generelt i samfundet som en fornuftig aktivitet, hvor 'man lærer at passe et arbejde', lærer hvad penge er og får et økonomisk tilskud til egne aktiviteter. Det omtales som fritidsjobs, og anses af mange som netop et job der 'blot' varetages 'ved siden' af en anden aktivitet, som primært er uddannelse. Projektets målgruppe omfatter alt overvejende de unge, vi omtaler som "fritidsjobbere", deres primære aktivitet er skole eller anden uddannelse, de selv, og butikken forventer at arbejdsrelationen ophører når de fylder 18 år. Der kan være andre unge ansat i butikker i elevordninger eller andet, som modsat "fritidsjobberne" forventer at blive i detailhandelen i længere tid.

Vilkårene for denne type arbejde og dermed omfanget af mulige 'fritidsjob' ændrede sig med den nye lukkelov fra 2005, der gav butikker lov til at have længere åbningstider, herunder at holde åbent hele lørdagen og om søndagen. Disse nye muligheder for at holde åbent, skabte hos de store supermarkeder behov for en tilvækst af arbejdskraft i ydertidspunkterne, samtidigt med at priskonkurrencen øger presset for ikke at øge lønomkostningerne væsentligt. Dette har udvidet arbejdsmarkedet for unge mellem 15 og 18 år. Set fra butikkernes perspektiv udgør unge en ideel form for arbejdskraft; de er fleksible i perioderne uden for normal arbejdstid, de ansættes ofte 8-12 timer ugentligt, hvilket giver gode muligheder for at fylde et vagtskema, og de kan ansættes til en væsentligt lavere løn, end deres kolleger over 18 år kan, hvis der er indgået en overenskomst, der accepterer dette.

### Regler om unges arbejde

Reglerne for børn og unges arbejde er fastlagt i Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 239 af 6. april 2005 (Arbejdstilsynet 2005). **Børn under 13 år** må som udgangspunkt ikke arbejde. **Børn over 13 i den skolepligtige alder**, dvs. at de ikke har afsluttet 9. klasse, må udføre lettere arbejdsopgaver herunder at udføre lettere ekspedition i forretninger, restauranter m.m., at modtage, sortere, optælle, prismærke og pakke varer og at håndtere tomme flasker, men de unge må ikke arbejde med maskiner og må som udgangspunkt kun løfte op til 12 kg.

De **15-17-årige**, der stadig går i grundskolen, må udføre alt arbejde, der ikke er farligt. De må dog højst arbejde 2 timer på skoledage og 8 timer på fridage. I skoleuger må de højst arbejde 12 timer pr. uge. I skolefri uger må de højst arbejde 40 timer. De unge må ikke arbejde i tidsrummet fra kl. 20 til kl. 6. Dog må unge i butik fortsætte indtil kl. 22. Der er en række tekniske hjælpemidler og kemiske stoffer, som unge under 18 år ikke må arbejde med -- disse er specificeret i Arbejdstilsynets vejledning. Når de 15-17-årige, har afsluttet 9. klasse, må de arbejde samme antal timer som voksne i faget. Dog højst 8 timer pr. dag og 40 timer pr. uge.

Unge under 18 år må som hovedregel ikke arbejde alene. De skal være under tilsyn af en erfaren kollega over 18 år. Hvis der ikke er tale om risikobetonet arbejde, eller hvis den unge er meget rutineret, er det dog nok med periodevist tilsyn. Ved arbejde, hvor unge beskæftiges i åbningstiden i butikker, der er isoleret beliggende i et område uden almindelig færdsel, må de unge ikke beskæftiges mellem kl. 18.00 og kl. 6.00 på hverdage og mellem kl. 14.00 og kl. 6.00 på lørdage, søn- og helligdage, medmindre de arbejder sammen med en person over 18 år.

Hvis arbejdet foregår i et storcenter, må de unge dog beskæftiges alene eller sammen med andre unge inden for storcentrets almindelige åbningstid mellem kl. 18.00 og kl. 20.00 på hverdage og mellem kl.

14.00 og kl. 20.00 på lørdage, søn- og helligdage, hvis der i storcentret i disse perioder enten foretages hyppig patruljering af sikkerhedsvagter, eller hvis arbejdet i butikken foregår under anden form for overvågning. Ved arbejde, der indebærer en særlig risiko for vold, må unge ikke beskæftiges, medmindre de unge arbejder sammen med en person over 18 år.

Unge under 18 år er i øvrigt omfattet af de samme arbejdsmiljøregler som alle andre, der arbejder for en arbejdsgiver. Hvis der er unge under 18 år ansat i en virksomhed, skal de risici, de unge kan blive udsat for i virksomheden, beskrives særskilt i virksomhedens arbejdspladsvurdering.

### **Faktaboks 1: Regler om unges arbejde (Bekendtgørelse om unges arbejde - Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 239 - 6. april 2005)**

Med den nye lukkelov øgedes arbejdsudbuddet efter unge mellem 15 og 17 år, som ikke blot går til hænde eller udfører småopgaver, men i stort omfang kan udføre de opgaver, der skal til for at holde et supermarked eller en anden butik åben. Arbejdet består primært i at varetage lageropgaver (herunder betjening af flaskeautomat), 'trimme', dvs. ordne og sætte varer på hylder eller holde orden i grøntafdelingen, ekspedere i bagerafdeling, og betjene kunder i kassen mm..

#### **1.1 Lidt historik**

Dette projekt blev til på initiativ af Kædens arbejdsmiljøchef, som henvendte sig til TeamArbejdsliv med en række ideer til at fokusere på de unges arbejdsmiljø. Ideerne omfattede en arbejdsmiljø APP til de unge med information om 'arbejdsmiljøregler', uddannelse af ledere om unges arbejdsmiljø og etablering af 'De Unges Arbejdsmiljøorganisation'. Ideen om etablering af De Unges Arbejdsmiljøorganisation udsprang af et initiativ fra en af Kædens egne butikker. En ansøgning, der omfattede alle tre interventioner, opnåede ikke støtte i Arbejdsmiljøforskningsfonden i 2013. Ved genansøgningen i 2014 valgte vi derfor at fokusere alene på det sidste initiativ som baggrund for dette projekt, at Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA), som også havde erfaring med forebyggelse rettet mod unge, blev inddraget i denne ansøgning.

Kæden er en stor detailhandelskoncern og har fastlagte rutiner og erfaringer i arbejdet med at oplære unge under 18 år i at arbejde sikkert og godt. Men Kæden angiver selv at savne en forskningsbaseret viden inden for området, der dækker sikkerhed og sundhed for unge under 18 år. Kæden har formuleret den antagelse, at der skal ny viden til, for at der skabes innovation på området, da velafprøvede tilgange som pjecer, sidemandsoplæring og ledelsesfokus ikke er tilstrækkeligt.

#### **1.2 Formål**

Formålet med dette projekt er at udvikle, implementere og evaluere en intervention rettet mod 15-17-årige, der er ansat i detailhandlen. Interventionen er bygget op om etableringen af 'De Unges Arbejdsmiljøgrupper' (DUA), en temporær arbejdsgruppe, der har til formål at involvere de unge ansatte i selv at medvirke til et godt arbejdsmiljø for de unge, der arbejder i detailbutikker. Projektet udføres i samarbejde med Kæden i Kædens butikker, men resultaterne vil kunne anvendes alle steder i detailhandlen, hvor der er fritidsjobs.

Projektet vil gennem interventionen bidrage med ny viden om de 15-17-åriges viden om arbejdsmiljø og sikkerhed samt viden om deres adfærd i relation til at forebygge risici. Dette vil øge indsigten i, hvordan både detailhandlen som helhed og den enkelte butik kan blive rammen om at ruste de unge til arbejdslivet gennem viden om arbejdsmiljø og øget kendskab til og motivation for involvering i arbejdspladsen.

Etableringen af DUA anses for at være et nyt virkemiddel. DUA består af to unge, der er valgt blandt de 15-17-årige på den givne arbejdsplads, som i samarbejde med butikkens almindelige arbejdsmiljøgruppe, og i en afgrænset periode på tre måneder, håndterer et selvvalgt arbejdsmiljørelateret emne, hvorefter processen kan gentages med nye unge.

Projektet har udviklet interventionen, implementeret den i samarbejde med en række butikker inden for Kæden og gennem evalueringer søgt at besvare nedenstående forskningsspørgsmål:

- I) *Hvilken viden om arbejdsmiljø og adfærd ift. sikkerhed har unge i deres første møde med arbejdslivet?*
- II) *Kan tiltaget 'De Unges Arbejdsmiljøgrupper' forbedre viden om arbejdsmiljø og adfærd ift. sikkerhed på arbejdspladser med mange unge i fritidsjob?*

## 2 DE UNGES ARBEJDSMILJØ I DETAILHANDLEN OG PROJEKTETS PROGRAMTEORI

### 2.1 De unges arbejdsmiljø

Det er dokumenteret både nationalt og internationalt, at unge oftere kommer til skade end deres ældre kolleger (Ferm et al. 2009, Eurostat 2010, Breslin et al. 2007). The European Agency for Health and Safety at Work fremhæver en række karakteristika ved unge, som de angiver, har indflydelse på denne statistik: De unges fysiske og psykologiske (u)modenhed, manglende færdigheder og uddannelse, manglende bevidsthed om egne rettigheder og pligter samt manglende tilbøjelighed til at påtale egne problemer (European Agency for Health and Safety at Work 2006). De unge anses som værende mere sårbare som følge af deres unge alder og manglende erfaring, og de anses desuden som vanskelige at 'nå' via traditionelle informationskampagner (Aftaletekst 2012, Regeringen 2010).

Da gruppen af unge ansatte viser sig at være involverede i flere ulykker og pådrager sig flere skader end andre medarbejdergrupper, har gruppen påkaldt sig en vis interesse blandt sikkerhedsforskere. Flere forskere har påpeget, at de unge opfatter det at tage risici som en naturlig del af deres identitetsdannelse, (Lupton & Tulloch 2002, Austen 2009, Mitchell et al. 2001) og kombineret med en følelse af 'usårlighed' (Illeris et al. 2009) gør det de unge til en vanskelig målgruppe i relation til sikkerhed på arbejdspladsen. Denne opfattelse kalder vi 'risikotagningstilgangen', hvori en forståelse indgår af, at de unge fremhæver, at de ikke er opmærksomme på, at deres arbejde indeholder risici, eller at de betragter disse risici som 'en del af jobbet' (Breslin et al. 2007, Nielsen & Sørensen 2009, Nielsen 2010).

Andre forskere har over for argumentet om, at de unge er særligt risikovillige, lagt vægt på, at det er de unges position på arbejdspladsen, der leder til overhyppigheden af ulykker. De unge befinder sig nemlig nederst i hierarkiet og tildeles derfor ofte det farligste arbejde (Baarts 2004). Dette kalder vi 'statustilgangen'. Et tredje perspektiv på de unge ansatte lægger vægt på, at ulykker og (u)sikkerhedsadfærd i høj grad er afhængig af det arbejdsfællesskab, de unge indgår i (Mitchell et al. 2001, Nielsen 2012). Risikoopfattelse og (u)sikkerhedsadfærd ses som uadskillelige fra den daglige arbejdspraksis og arbejdspladskultur (Gherardi & Nicolini 2000a, Gherardi & Nicolini 2000b, Gherardi et al. 1998, Grøn og Richter 2013), som ikke mindst de erfarne medarbejdere er bærere af. I dette perspektiv er (u)sikker adfærd ikke et karakteristika, der særligt knytter sig til de unge, men derimod en følge af den sociale rolle, de tildeles, og de opgaver, de udfører. Dette er også hovedbudskabet i to nyligt udkomne publikationer om unges arbejdsulykker (Nielsen & Dyreborg 2013, Kines et al. 2013). Formålet med at medtage denne vinkel er at påpege, at hvis de kulturbærende kræfter på en arbejdsplads, dvs. de mere erfarne butiksansatte og de unges ledere, kan påvirkes til at prioritere forebyggelse i de praksisfællesskaber, de unge indgår i, vil det påvirke de unges risikoforståelse og øge deres muligheder for at forebygge skader.

Der er således to positioner i sikkerhedsforskningen: Et social-psykologisk perspektiv, der har fokus på individet, dvs. de unges særlige risikobevidsthed, -viden og -adfærd, samt en kultur/organisationsteoretisk tilgang med fokus på arbejdspladsens kultur, normer og arbejdsrutiner (Dejoy 2005, Tharaldsen & Haukelid 2009). Hver position afføder en specifik forebyggelsesstrategi. Førstnævnte vil ændre den unges viden, bevidsthed og handleberedskab gennem information og holdningsbearbejdning. Sidstnævnte vil orientere sig mod det kollektive niveau: gruppen, organisationen og selve arbejdet.

## 2.2 Detailhandlen som en arbejdsplads for unge

Under udarbejdelse af projektbeskrivelsen byggede vores viden om branchen primært på en analyse af detailhandlen udarbejdet af Økonomi- og Erhvervsministeriet i 2009 (Økonomi- & Erhvervsministeriet 2009). Denne analyse udgør en meget omfattende analyse af beskæftigelsens karakter - og de arbejdskraftmæssige udfordringerne - i branchen, den fungerer som udgangspunkt for den følgende redegørelse af branchen. Vi har ikke fundet tilsvarende analyser, der opdaterer forholdene, som de er i dag, en undersøgelse foretaget af Dansk Erhverv peger på, at omsætningen i detailhandlen og dermed beskæftigelsen er stagnerende eller faldende på grund af øget nethandel. (Dansk Erhverv 2017)

I 2005 var der ca. 70.000 personer beskæftiget i detailvirksomheder, der hovedsagelig handler med fødevarer og andre dagligvarer. Hver tredje af disse arbejdede deltid. Detailbranchens organisationer pegede på, at det primært er dagligvarebutikkerne, der ansætter medarbejdere på deltid. Det er navnlig de store butikker, der har deltidsansatte, mens godt 80 % af de ansatte i små butikker (med under 10 ansatte) er fuldtidsansatte.

De deltidsansatte er først og fremmest unge. Detailbranchen oplyste til rapporten, at studerende og skoleelever typisk bliver ansat til at udføre lettere opgaver såsom opfyldning, mærkning, rengøring, simple ekspeditioner mv. Det er også iøjnefaldende, at de unge typisk arbejder på skæve tidspunkter. 76 % af de deltidsansatte arbejder således om lørdagen, og for de 15-20-årige er andelen 82 % (Økonomi og Erhvervsministeriet 2009). Deltidsmedarbejdere giver detailhandlen mulighed for en fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet, så der kan være flest medarbejdere i butikkerne på de tidspunkter, hvor der er flest kunder. Det gælder ikke alene i forhold til variationen i indkøbsmønstret i løbet af den enkelte dag eller uge, men også i forhold til sæsonbetonede ændringer i indkøbsmønstret, som fx julehandel og sommerferie. I disse perioder hyres derfor også midlertidige assistancer. En fleksibel arbejdskraft er derfor en forudsætning for, at detailhandlen kan opretholde en konkurrencedygtig produktivitet.

Omkring 30 % af de beskæftigede personer i detailbranchen er under 25 år. Særligt i varehuse og stormagasiner, detailhandel med fødevarer og detailhandel med beklædning og fodtøj er der en stor andel af unge medarbejdere. For mange af de unge medarbejdere er der tale om et fritidsjob, mens de er under uddannelse eller et midlertidigt job mellem ungdomsuddannelse og videregående uddannelse. Det afspejler blandt andet, at de uddannelsesmæssige forudsætninger for at kunne få job i nogle dele af detailbranchen er forholdsvis lave.

De store dagligvarekæder i Danmark har udviklet egne interne uddannelsesforløb. Kæderne har oprettet karriereakademier med tilbud om trainee-uddannelser til nøglepersoner med lederpotentiale og ønsker om at blive længere tid i branchen.

Detailhandlen fremhæves i Erhvervsministeriets rapport (Økonomi- & Erhvervsministeriet 2009) som et eksempel på en branche med mindre attraktive arbejdsvilkår primært som følge af arbejdstiderne og den relativt lave løn. Stillingen som 'kassedame' rangerer som en af de laveste i undersøgelser af, hvilke typer job befolkningen forbinder med prestige. Det gælder også blandt jobs, der ikke kræver nogen uddannelse. Undersøgelsen sonderer mellem tre typer medarbejdere i detailbranchen: midlertidigt ansatte, stabil kernearbejdskraft uden karriereambitioner og medarbejdere med ønsker om at gøre karriere inden for detailhandel. Alle tre typer medarbejdere i undersøgelsen udtrykker generel tilfredshed, dog på baggrund af forskellige ønsker og behov. De midlertidigt ansatte er fx studerende uden planer om en karriere inden for detailhandel. Deres tilfredshed afhænger af mulighederne for at supplere deres indkomst, fleksible arbejdstider og et godt socialt arbejdsklima. Den faste kerne af medarbejdere er derimod tilfreds med faste arbejdstider og en stabil indkomst. For de



ambitiøse medarbejdere er det den korte karrierevej til at avancere inden for detailhandel, der giver tilfredshed (Esbjerg et al. 2007).

Målinger af arbejdsmiljøet peger på, at arbejdet inden for detailhandel er præget af at være fysisk anstrengende, at tempoet er højt, og at udviklingsmulighederne er lave. Til gengæld rapporterer de ansatte ikke om problemer med støj, kemikalier, stillesiddende arbejde, store arbejdsmængder eller følelsesmæssige krav. En undersøgelse af medarbejdertilfredsheden i detailbranchen viser, at de ansatte i detailbranchen generelt er tilfredse (Burr et al. 2006).

### **2.3 De unges arbejde i detailhandlen**

Når en ungarbejder – som de omtales – ansættes i et supermarked, er det meget ofte deres første kontakt med arbejdsmarkedet. De har endnu ikke erfaring med eller kendskab til de regler og normer, der gælder, når man har et arbejde og bliver en del af en arbejdsplads. Dog lærer de hurtigt reglerne at kende: at man skal møde til tiden, være almindelig pæn i tøjet og tale høfligt til kunderne. Ellers ophører arbejdsforholdet. De har imidlertid meget ofte intet eller meget begrænset kendskab til arbejdsmiljø og de regler og aftaler, der gælder for ansættelse, arbejdstid og arbejdsforhold.

De unge oplever generelt en begrænset involvering i fastlæggelse af de rammer og vilkår, der gælder for deres arbejde. For de unges vedkommende opfattes arbejdet ofte som en kilde til en ekstra indkomst og ikke som et job, der indebærer, at man er en del af en arbejdsplads, skal udvikle og vedligeholde kompetencer m.m. (Nielsen et al. 2017b). De 15-17-årige medarbejdere med fritidsjobs udgør i denne sammenhæng en særlig gruppe, der falder under kategorien 'midlertidig arbejdskraft'. I modsætning til fx lærlinge og elever (der oftest er mellem 18 og 24 år) har de typisk ikke som mål at blive en del af et fag og en branche, og i modsætning til ældre kolleger føler de sjældent nogen stærk tilknytning til arbejdspladsen. De ved selv fra starten af arbejdsforholdet, at dette er midlertidigt. De arbejder samtidigt et begrænset antal timer om ugen, de er kun i deres jobforhold i en begrænset tidsperiode, de forventer at forlade faget fuldstændigt efterfølgende, og arbejdspladsen er ikke den arena, de primært identificerer sig med, da det er skolen eller uddannelsesinstitutionen. (Mitchell et al. 2001)

### **2.4 Unges arbejde og arbejdsmiljø i Kæden**

Som nævnt er dette projekt udarbejdet og gennemført i et tæt samarbejde med Kæden, og det er således ansættelsesforhold og arbejdsmiljøet i Kæden, der er rammen for projektet. Vi har ingen forudsætning for at vurdere om og i givet fald, hvordan Kæden adskiller sig fra andre detailhandelskæder. Det er dog vores generelle opfattelse, at Kæden placerer sig i den positive ende af skalaen mht. både ansættelsesforhold og arbejdsmiljø. Denne vurdering bygger vi bl.a. på, at Kæden i deres politikker prioriterer værdier som sundhed, økologi, ansvarlighed og etik etc.

Kæden er en stor udbyder af dagligvarer i Danmark og omfatter en række forskellige butikstyper inklusiv en on-line butik. Koncernen har en samlet omsætning på ca. 50 milliarder kr. og råder over 1000 butikker over hele Danmark. Der er over 35.000 medarbejdere, hvoraf langt de fleste arbejder i butikkerne, og en mindre del arbejder på hovedkontoret eller på et af distributionscentrene.

Omkring halvdelen af de ansatte i Kæden er under 18 år og ansat i gennemsnit 8 timer om ugen. Omkring en fjerdedel er mellem 18 og 25 år. Kæden Danmark er således en virksomhed, hvor deltidsansatte unge under 18, der kun er ansat i en kortere periode, udgør en meget stor del af arbejdskraften, men de 18-25-årige kan samtidig være fuldtidsansatte og normdannende.

Kæden har rutiner og erfaringer i arbejdet med at oplære unge under 18 år i at arbejde sikkert og godt. Et led Kædens praksis er, at alle nyansatte får udleveret pjecen 'Sikker i butik', som er udarbejdet af Branchearbejdsmiljørådet for Detailhandel i 2012 (BAR Handel 2012). Den gennemgår reglerne i forhold til arbejdstid, alene-arbejde, skub og tunge løft samt arbejde med maskiner og kemikalier.

I samarbejdet omkring udarbejdelsen af projektets idé og design fremlagde Kæden deres egne kortlægninger af ungarbejdernes oplevelse af arbejdsmiljøet, som den fremgår af koncernens APV. Der er i APV'erne fra 2011 og 2012 spurgt til en række forskellige arbejdsmiljøfaktorer.

Skadetype	Antal 2011	Antal 2012
Åbne sår	8	13
Akut forgiftning	0	1
Andre former for chok	7	17
Andre former for forgiftning og infektion	1	0
Andre former for knoglebrud	1	1
Andre former for luksation, forstuvninger og forstrækninger	2	2
Andre former for sår og overfladiske skader	0	1
Andre oplyste skader, som ikke er anført her	5	8
Chok som følge af aggression og trusler	58	50
Flere skader	0	1
Forbrænding og skoldning (termisk)	0	4
Forstuvninger og forstrækninger	12	18
Hjernerystelse og intrakranielle skader	1	2
Lukkede brud	1	2
Luksation og subluksation - dvs. ledscred	1	1
Overfladiske skader	11	9
Traumatisk chok	5	6
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>136</b>

**Tabel 2.4.: Opgørelse af skadetype i aldersgruppe 15-17 år. Tal fra Kæden**

Det fremgår af tabel 2.4., at der er tre typer af skader, som forekommer i et omfang, der er markant hyppigere end de øvrige typer af skader. Det drejer sig om 'Åbne sår'/Overfladiske skader', der ifølge Kæden selv primært relaterer sig til arbejdet med knive og 'cuttere' ved åbning af papkasser, 'Forstuvninger og forstrækninger', der relaterer sig til uheld ved håndtering, herunder løft af varer, samt den hyppigst forekommende skade 'Chok som følge af aggression og trusler', som ifølge Kæden hidrører fra røverier. En tilsvarende opgørelse blandt Kædens ansatte mellem 18 og 19 år viser et identisk billede.

## 2.5 Projektets intervention og programteori

Ideen til projektet opstod som nævnt på baggrund af henvendelsen fra Kædens arbejdsmiljøchef. Forskergruppen så i denne henvendelse en mulighed for at kombinere indsigten i de unges særlige tilknytning til arbejdsmarkedet og til arbejdspladsen samt de specifikke

arbejds miljøforhold, som de unge udsættes for, med en intervention, der både kan skabe øget viden og nye rammer for, at de unge indgår i arbejdspladsernes arbejds miljøarbejde samt påvirkes til at udvikle en adfærd, der medvirker til, at de kan forebygge skader fra de risici, de udsættes for i arbejdet.

Projektets virkemiddel kombinerer således risikotagningstilgangen med statustilgangen, idet det har en dannelsesfunktion, men samtidig er integreret i organisationen. Projektets tese er, at der ikke er tale om en uforenelig modsætning, hvilket også fremhæves af nyere forskning, som bygger på, at de to tilgange supplerer og beriger hinanden (Dyrborg et al. 2013). Vi er dog også opmærksomme på, at i forhold til at øge de unges viden om arbejds miljø, anses unge som vanskelige at 'nå' via traditionelle informationskampagner (Regeringen 2010). Der skal derfor anvendes andre veje til at skabe engagement gennem information og videns tilførsel.

### 2.5.1 De Unges Arbejds miljøgruppe (DUA)

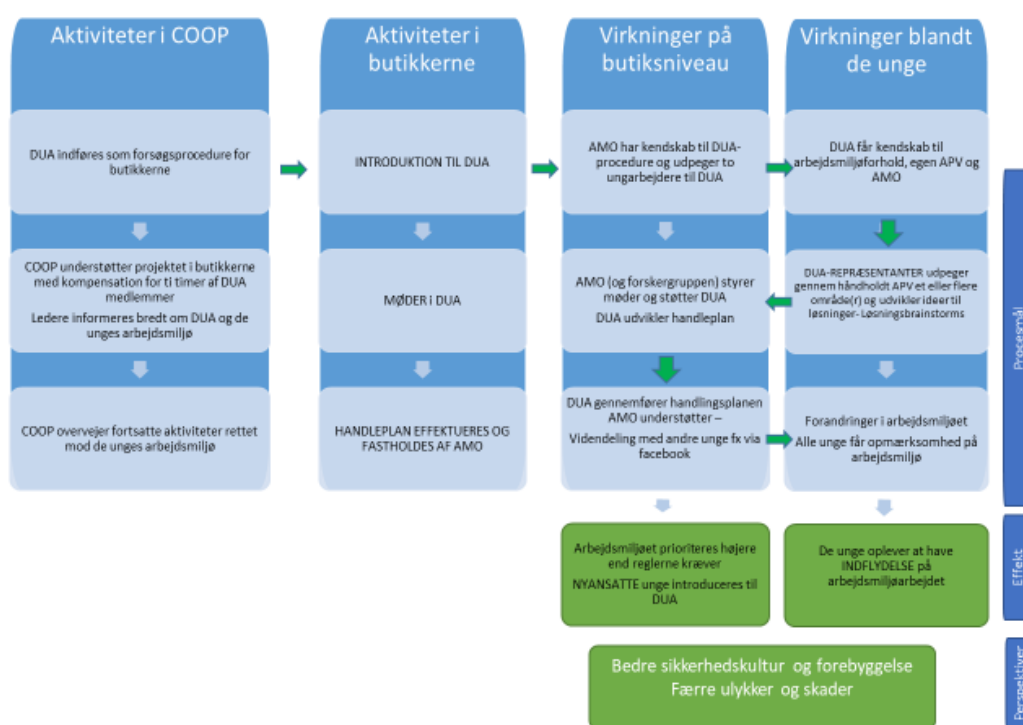
Interventionen retter sig mod de unge selv, men både ledelse og AMO bliver inddraget. Målet er at skabe engagement og aktiv deltagelse i det forebyggende arbejde hos både elever og servicemedarbejdere under 18 år. Virkemidlet, der blev udviklet, var at etablere en arbejds miljøgruppe med den opgave at fokusere på de unges arbejdsforhold. Gruppen refererer i sin grundform til butikkens AMO, men agerer selvstændigt. Gruppen sammensættes af to repræsentanter for ungarbejderne, der vælges eller udpeges blandt de unge, og sammen med butikkens arbejds miljøansvarlige leder udgør de 'De Unges Arbejds miljøgruppe' (DUA). Der foretages valg for hver periode efter en drøftelse om arbejds miljøet blandt alle unge. DUA-gruppen prioriterer 1-2 tema(er) for gruppens arbejde i arbejdsperioden (fra tre til fem måneder). Det kan fx være en af de tre hyppigst forekommende belastninger, som snitskader, vold og trusler samt tunge løft. Det blev beskrevet som en vigtig opgave for DUA at skabe bevidsthed og oplysning om arbejds miljøproblemer samt at udvikle mulige løsninger blandt de unge. Facebook, Instagram eller anden webplatform ansås for et oplagt medie til dette. Det var tanken, at gruppen i sin permanente form blot skulle eksistere i tre måneder, men samtidigt være dynamisk og kunne (gen)etableres to gange om året, evt. med nye deltagere (dette skete dog ikke i praksis). Det var desuden tanken, at DUA skulle eksistere i årets første og tredje kvartal for ikke at ligge oven i de mest travle perioder omkring jul og sommerferie. Gruppens opgave var at vælge en problemstilling, der opleves som værende en risiko for de unge eller at være til gene på anden måde. DUA skulle danne et overblik over problemets udbredelse og omfang blandt de unge ansatte, foreslå og udvikle en forebyggende indsats samt implementere denne. De unge, der blev udpeget til gruppen, fik tildelt en timepulje til opgaven på 15 ekstra timer. I projektet udvikledes manualer til DUA-træningskurser, der blev afholdt opstartsmøder ved interventionsstart, givet støtte undervejs og afholdt afsluttende evalueringsinterview.

### 2.5.2 Programteorien bag DUA

Projektets programteori (om programteori se Pawson & Tilley 1997) indeholder to komponenter. Den første adresserer det individuelle niveau og antager, at virkemidlet 'De Unges Arbejds miljøgruppe' kan sætte arbejds miljø på dagsordenen og lære de unge arbejds miljørepræsentanter at arbejde systematisk med udvikling af et godt arbejds miljø. De øvrige unge antages at vise større interesse for arbejds miljø qua gruppens arbejde og formidlingen heraf fx ved at "poste" og "like" billeder eller opdateringer af arbejds miljørelaterede emner i de grupper på de sociale medier, som de unge og DUA anvender i dagligdagen.

Den anden komponent antager, at organisationen inkorporerer gruppen af unge i arbejds miljøarbejdet qua systemet med at koble en DUA på arbejds miljøorganisationen. Gruppen

arbejder på projektbasis i tre måneders forløb, og i grundideen genstartes den derefter med nye medlemmer og nye emner at adressere. Programteorien bag DUA har to komponenter, da vi har at gøre med en flygtig gruppe, set fra arbejdspladsens side. Mange af de unge, som har været igennem interventionsforløbet, vil således være forsvundet fra arbejdspladsen inden projektet er til ende, men antages at tage nyttig viden om det danske arbejdsmiljøsystem med sig til sit næste job. Arbejdspladsens udbytte skulle være at indarbejde en procedure for, hvordan AMO fremover kan inddrage de nye unge i arbejdsmiljøarbejdet og i arbejdsmiljøorganisationen. Nedenstående figur 2.5. viser programteorien med de to komponenter ('virkninger på butiksniveau' og 'virkninger blandt de unge'). Figuren viser også de konkrete elementer i interventionens implementering og forløb, som der er blevet indsamlet data om til brug for effektevalueringen, fx antal DUA-møder.



Figur 2.5.: Projektets programteori. Interventionen følger de grønne pile

Programteorien hviler på, at det var Kæden, som besluttede at indgå i et samarbejde om afprøvning af DUA i udvalgte butikker. Den er derfor beskrevet som Kædens programteori for at udvikle interventionen, om end det er forskergruppens fortolkning heraf. I programteorien indgår en række aktiviteter og forudsætninger for at nå målet med at øge de unges sikkerhed. Den indsats, der er omfattet af programteorien, er rettet mod udvalgte butikker blandt de større (dvs. Kvickly eller SuperBrugsen), som selv indvilger i at deltage, men som gives kompensation for tabt arbejdstid.

Interventionen gennemføres ved, at butikschef og AMO i de medvirkende butikker får en introduktion til DUA-indsatsen af forskergruppen, at to unge udpeges til DUA, som gennem møder og støtte fra AMO og forskergruppen prioriterer særlige indsats og gennemfører dem. Bl.a. ved hjælp af en 'håndholdt APV', oplæg og skriftligt materiale om AM-butikker. DUA-gruppen gennemfører indsatser over to til tre måneder.

I indsatsen indgår formidling til de øvrige unge fx gennem opslag og butikkens facebook-gruppe. Det forventede outcome på kort sigt relaterer sig til den konkrete plan, som de unge

selv fastlægger. Det forventes at have et positiv udslag på de øvrige unges generelle kendskab til DUA-gruppen og den indsats, den har gennemført, og hermed de unges egne oplevelser af indflydelse på arbejdet. Det forventede resultat på langt sigt er, at butikkerne generelt oplever en forbedret sikkerhedskultur blandt de unge og dermed færre skader.

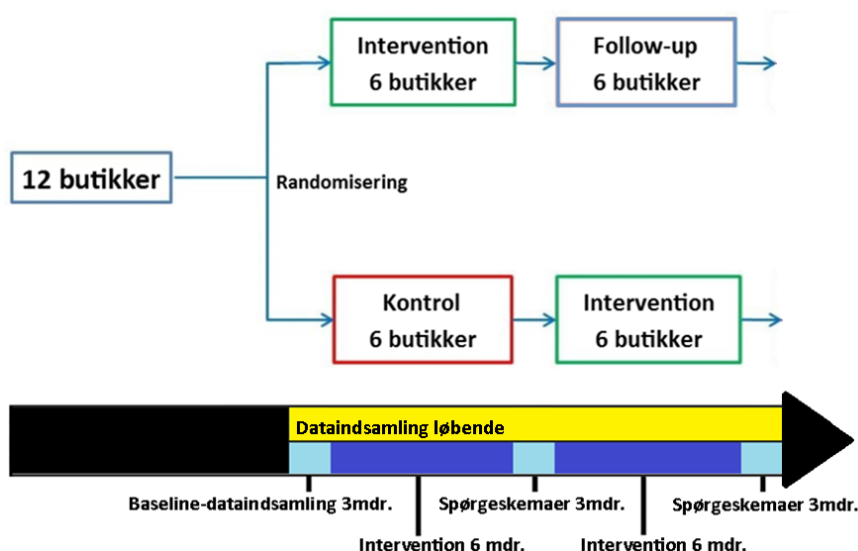
### 3 DESIGN OG METODE

#### 3.1 Designet og ændringerne

Undersøgelsen er designet som et multiple casestudie med intervention og evaluering. Der var planlagt et kvalitativt forstudie og to interventionsforløb, hvert bestående af to indsatsrunder og evalueret gennem både kvalitative og kvantitative metoder.

Som udgangspunkt for projektet udpegede arbejdsmiljøchefen i Kæden 16 butikker, som efter en bred orientering om projektet havde meldt, at de var interesserede i at deltage. Butikkerne i puljen var også udvalgt ud fra kriterier om tilstrækkelig volumen til at få statistisk styrke og krav om, at butikken havde en arbejdsmiljøgruppe. Der blev kun valgt butikker fra to af Kædens kæder.

Oprindeligt var undersøgelsen designet med cluster-randomisering og crossover. Det vil sige, at de deltagende 12 butikker (clusters) randomiseres (fordeles tilfældigt) til 2 'arme' med halvdelen af butikkerne i hver 'arm'. Den ene 'arm' modtager interventionen, mens den anden 'arm' er kontrolgruppe (se figur 3.1.). Efter første interventionsperiode overgår interventionsarmen til followup, og armen, som var kontrolgruppe, overgår til at være interventionsgruppe. På den måde var det meningen, at interventionen skulle gennemføres på alle de arbejdspladser, der indgår i projektet.



Figur 3.1.: Illustration af det oprindelige design for projektet

Efter gennemførelse af den første indsatsrunde i det første interventionsforløb var der imidlertid så stort et frafald blandt interventionsbutikkerne (fire ud af seks butikker havde trukket sig ud af projektet), at det ikke var meningsfuldt at fortsætte med dette design. Det var forskergruppens vurdering, at den lange og udstrakte interventionsperiode var en væsentlig del af baggrunden for frafaldet.

Designet for anden interventionsperiode blev derfor revideret, og et mere komprimeret interventionsforløb blev pilotafprøvet i de to tilbageværende case-butikker. Designet blev samtidig af pragmatiske årsager justeret, så det i anden interventionsperiode ikke omfattede randomisering til hhv. intervention og kontrolgruppe, men alene omfattede en

interventionsgruppe med syv case-butikker og en matchende kontrolgruppe. Samtidig blev interventionen komprimeret i tid og intensiveret i omfang (se under beskrivelse af interventionen). Af de syv interventionsbutikker var der fem, som gennemførte interventionsforløbet.

## 3.2 Metode

### 3.2.1 Forundersøgelsen

Der blev gennemført en forundersøgelse, som omfattede:

1. En litteratursøgning af eksisterende videnskabelig litteratur om arbejdsmiljøproblematikker angående unge løst ansatte og arbejdspladsers strategier herfor.
2. En kvalitativ undersøgelse i tre butikker omfattende:
  - Semistrukturerede interviews med leder(e) (se interviewguide bilag 9.1a)
  - Semistrukturerede interviews med unge medarbejdere under 18 (se interviewguide bilag 9.1b)
  - I alt har vi 11 interviews og har interviewet fem ledere otte unge. Interviewguiderne er lavet ud fra en gennemgang af resultaterne af to tidligere forskningsprojekter, nemlig 'Sikkert arbejde for unge' (Nielsen et al. 2013 I; Nielsen & Dyreborg 2013; Nielsen et al. 2013 II) samt 'Risikoforståelse og sikkerhedspraksis hos tømrerlærlinge' (Grytnes et al. 2009; Grytnes 2015a, Grytnes 2015b).
  - Observationer af ungarbejdere.

Data	Interview med sous-chef	Interview med andre ledere	Interview med unge (enkelt-person)	Gruppeinterview med ungarbejdere. Antal deltagere	Observationer af ungarbejdere	Observation af intromøde
Butik 1	1	1	–	2	1	–
Butik 2	1	–	2	2	–	–
Butik 3	1	1	2	–	1	1

**Tabel 3.2.1.: Indsamlede data fra forundersøgelsen**

Dataindsamlingen til den kvalitative del af forundersøgelsen blev gennemført mellem december 2015 og januar 2016. Tabel 3.2.1 giver et overblik over, hvilke data der blev indsamlet i den kvalitative del af forundersøgelsen.

3. En kvantitativ 'baseline'-måling baseret på:

- a) Et spørgeskema til de unge ansatte indeholdende bl.a. det primære effektmål (graden af involvering i beslutninger om arbejdsmiljø) samt intermedieære mål (kendskab til arbejdsmiljøorganisationen blandt de unge).
- b) Et spørgeskema til lederne om deres kendskab til udfordringer med unges arbejdsmiljø.

- c) Et spørgeskema til butikscheferne med et tilsvarende fokus på deres kendskab til udfordringer med unges arbejdsmiljø.
- d) Eksisterende data fra Kædens seneste APV, der omfatter spørgsmål til unge under 18 om deres viden om arbejdsmiljø og forebyggelse.

Den kvantitative del af forundersøgelsen blev gennemført i foråret 2017. (Kopier af spørgeskemaer til unge, ledere og butikschefer findes i bilag 9.2 a -d). Der indgår i alt 361 ansatte mellem 13 og 18 år i undersøgelsen (ungarbejdere), 95 afdelingsledere og 13 butikschefer.

### 3.2.2 Interventionen

Interventionen er udviklet i samarbejde med Kæden baseret på beslutningen om at indgå i samarbejde om afprøvning af DUA i udvalgte butikker. Derfor udvalgte efter personlig henvendelse fra arbejdsmiljøchefen en række butikker blandt de større (dvs. Kvickly eller Super-Brugsen), som indvilgede i at deltage. I disse butikker fik butikschef og AMO en introduktion til DUA-indsatsen af forskergruppen, og de udpegede to unge til DUA. Der var ingen butikker, der fandt det relevant at afholde valg blandt de unge. På det første opstartsmøde fik de unge DUA-medlemmer en indføring i arbejdsmiljøregler, arbejdsmiljø i detailhandlen og indsatsen ift. de problemer, der er relevante i supermarkeder. Herefter blev de unge sat til at udarbejde en 'håndholdt APV' ud fra en tegning af en butik. Gennem en brainstorm udviklede de forslag til, hvilken indsats de ville gennemføre og indledte planlægningen af denne. Ofte indebar dette aftaler med butikschef og evt. AMO-medlemmer. Det var planlagt, at DUA-gruppen skulle gennemføre to indsats over to til tre måneder. Dette nåede de færreste. I indsatsen indgik formidling til de øvrige unge. Der anvendtes opslag, lukket facebookgruppe og i et enkelte tilfælde en hjemmelavet YouTube-video. Butikken fulgte op på, om indsatsen var forankret og om AMO kunne have en rolle i at fastholde positive tiltag, herunder introduktion af nyansatte (Tabel 3.2.2.1 giver en oversigt over aktiviteterne i interventionsforløbene).

Effekten af og opmærksomheden på indsatsen i den samlede gruppe af unge ansatte undersøges gennem kvantitative spørgeskemadata. Effekten af indsatsen blandt de unge, der deltog i DUA, vurderes kvalitativt gennem en vurdering af den konkrete plan og DUA-gruppens gennemførelse af planen, og gennem afsluttende interview med de unge, der har deltaget i DUA. DUA-medlemmerne interviewedes om deres erfaringer og deres oplevelse af muligheder for at øve indflydelse på arbejdsmiljøet i butikken. På langt sigt er det målet, at butikkerne gennem arbejdet med DUA generelt oplever en forbedret sikkerhedskultur blandt de unge og dermed færre skader. Butikkens umiddelbare udbytte af indsatsen vurderes gennem afsluttende interviews med ledere og medarbejderrepræsentanter, som har deltaget i DUA-arbejdet.

For en mere detaljeret gennemgang af indholdet i aktiviteterne se bilag 9.3

Uge	Aktivitet
1.	Opstartsmøde med planlægning af interventionen og forventningsafstemning. Deltagelse af forsker, varehuschef eller butikschef og arbejdsmiljørepræsentant.
1.	Udvælgelse af to unge repræsentanter til De Ungers Arbejdsmiljøgruppe (DUA)
2.	Træning af DUA gennem kursus på 4 timer. Dette omfattede indføring i, hvad arbejdsmiljø er, og hvad der er særligt relevant for ansatte i butik, udvælgelse af problemstilling af interesse og relevans i denne butik og udvikling af en handleplan for indsats og forandring.



2.-6.	DUA gruppen mødes, undersøger udbredelsen af den/de problem(er), som de har valgt at fokusere på, og gennemfører de planlagte aktiviteter.
6.	Opfølgingsmøde mellem forsker og DUA med evaluering af fremskridt.
6.-10.	DUA gruppen mødes fortsat og gennemfører de planlagte aktiviteter.
10.	Afsluttende møde mellem forsker og DUA med evaluering af proces og resultat.

**Tabel 3.2.2.1.: Oversigt over aktiviteter i interventionerne**

### Gennemførte interventionsforløb

Interventionen blev implementeret i to forløb mellem april 2016 og juni 2017. Seks butikker blev gennem lodtrækning (randomisering) udtaget til at deltage i det første forløb, mens seks andre blev udtaget til kontrolbutikker. To af interventionsbutikkerne gennemførte begge de to planlagte runder af interventionen, den første i foråret 2016 og den næste i efteråret 2017. Af de resterende fire interventionsbutikker, gennemførte de to en enkelt runde med DUA-gruppe, mens de to sidste afbrød, inden den første runde var gennemført.

På den baggrund blev det besluttet at ændre designet (se afsnit 3.1.) af projektet og at tilpasse længde og indhold i interventionen. De to butikker, som hver gennemførte to runder med DUA, fungerede som pilotcases for afprøvningen af en tilpasset og intensiveret intervention.

Da udvælgelsen af butikker til anden runde allerede var foretaget fra Kædens side, var det ikke muligt at foretage en selvstændig randomisering af butikkerne i anden runde. Vi lavede derfor et kontrolleret studie af de syv nye butikker, der var blevet rekrutteret til at deltage i det andet interventionsforløb. To af disse kom ikke i gang og afbrød samarbejdet, før interventionen startede op. De resterende fem gennemførte interventionsforløbet.

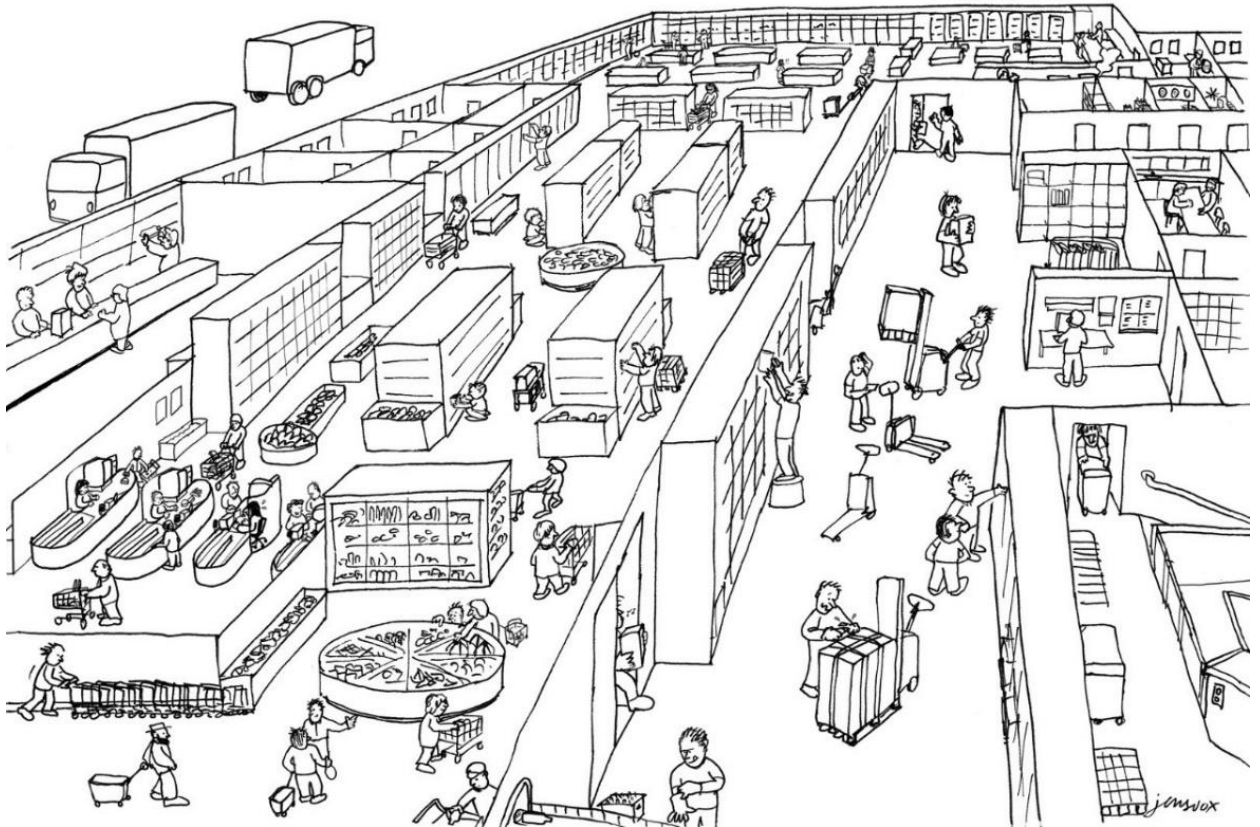
### Kursusforløb

Kurserne med DUA-grupperne blev gennemført efter en fast drejebog (se bilag 9.3 b). Det omfattede en række elementer.

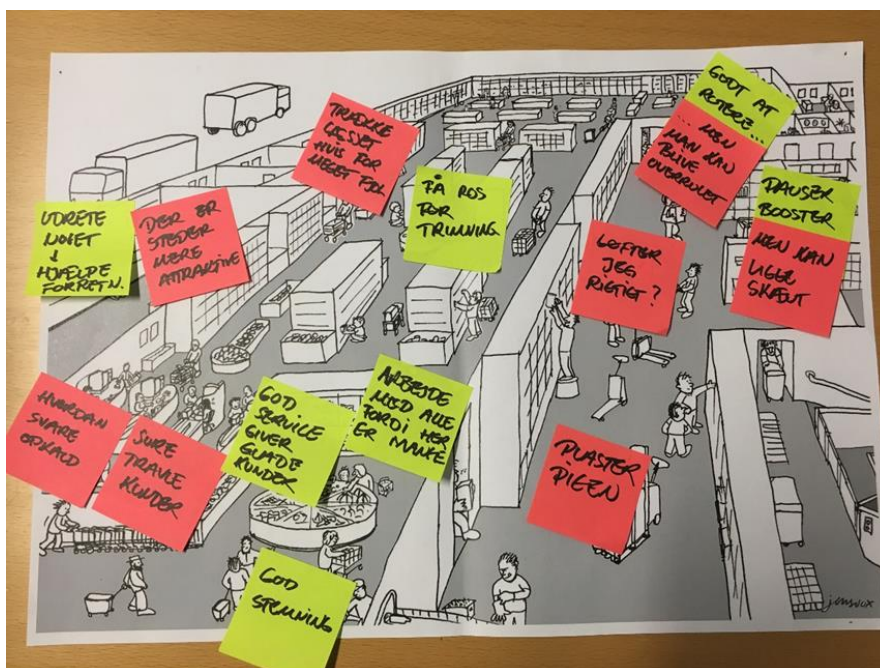
I det første interventionsforløb var der følgende elementer i kurset:

1. En fælles tavleøvelse. Ud fra spørgsmålet: 'alt det ved deres arbejde som kan påvirke deres helbred positivt eller negativt', blev deltageres forslag samlet sammen under nogle overskrifter: fysisk, kemisk, psykisk arbejdsmiljø.
2. Håndholdt APV ud fra tegning af arbejdsmiljø i et supermarked (se tegning 3.2. herunder). Deltagerne sætter røde sedler de steder, hvor der er noget, som de oplever som problematisk, og grønne ved det de oplever som styrker.
3. En PowerPoint-præsentation med Bradley-modellen (fra reaktivt til forebyggende AM-arbejde), de tre hyppigste skader, Kædens mål for 2020, eksempel på en

handleplan. Deltagerne vælger emne og udvikler handleplan i relation til deres egne arbejdsmiljøproblemstillinger. Processen blev understøttet af hjælpespørgsmål som: 'Succeskriterie?' 'Hvad er der sket om tre måneder?' 'Hvem skal involveres?' 'Hvad er der brug for af ressourcer?', 'Hvad er jeres opgave?', 'Skal I have hjælp?', 'Af hvem?', 'Hvornår er I færdige ('godt nok')?', 'Hvordan får I inddraget de andre?'. 'Hvad er det vigtigt, at de andre ved?' 'Hvad med AMG?'. Lav evt. tidslinje på tavlen med sedlerne på.



Tegning 3.2.: Tegning til håndholdt APV udarbejdet til projektet af Jens Vox



Figur 3.2.: Eksempel på håndholdt APV fra butik

### Tilpasninger efter første interventionsforløb

I det andet interventionsforløb blev det besluttet, at der skulle være en tættere og mere hyppig kontakt mellem DUA og forskergruppen. Desuden skulle DUA-gruppens arbejde knyttes tidligere til det øvrige AMO-arbejde i butikken, og udbredelsen og kendskabet til interventionen til de øvrige unge i butikkerne skulle støttes yderligere. Der blev efterfølgende lagt ekstra vægt på to elementer i kurset:

1. Gennemgang af, hvad en APV er og gennemgang af butikkens egen seneste APV, der blev brugt som udgangspunkt for de unges valg af problemstilling.
2. Brug af sociale medier til kommunikation og kontakt omkring projektet. Fra DUA til de andre unge i butikken og mellem DUA og forskerne.

Desuden blev kontakten mellem forskerne og DUA imellem møderne intensiveret gennem jævnlig kommunikation over sms, mail eller Facebook.

### Dokumentation

Interventionsforløbene blev dokumenteret gennem forskellige kvalitative datakilder (se tabel 3.2.2.2. herunder).

Butik	Logbog	Mødereferater/udskrifter	Fotodokumentation fra kursus	Afsluttende interviews	Case-rapport
<b>Første interventionsforløb 1. runde</b>					
Butik 4	Ja	2	2	Ja	Ja
Butik 5	Ja	1	1	Ja	Ja
Butik 6	Ja	2	2	Ja	Ja
<b>Første interventionsforløb 1. og 2. runde</b>					

Butik 7	Ja	1+3	3+5	-		Ja
Butik 8	Ja	(Integreret i logbog)	3	-		Ja
<b>Andet interventionsforløb</b>						
Butik	Logbog	Mødereferater/udskrifter	Fotodokumentation fra kursus	Kopier af online kontakter <sup>1</sup>	Afsluttende interviews	Case-rapport
Butik 9	-	3	-	2	Ja	Ja
Butik 10	-	1	9	2	Ja	Ja
Butik 11	Ja	1	3	3	Ja	Ja
Butik 12	Ja	1	5	1	Ja	Ja
Butik 13	Ja	1	1	3	Ja	Ja

**Tabel 3.2.2.2.: Oversigt over datamateriale fra interventionen**

## Effektevalueringen

Mellem marts og juni 2017 blev der gennemført en kvantitativ evaluering med før- og eftermålinger af interventionens effekt blandt de fem butikker, der deltog i det andet interventionsforløb (butikkerne 10-14) samt tre kontrolbutikker. I alt 251 ungarbejdere (mellem 15 og 17 år) ansat i butikkerne deltog enten i interventionsgruppen (n=197) eller kontrolgruppen (n=54).

Før og efter interventionen blev et online spørgeskema distribueret gennem et link, der blev sendt til de unge som en tekstbesked over telefonen. (Spørgeskema er gengivet i bilag 9.2)

Vi havde ingen forventning om at kunne registrere ændringer i arbejdsmiljøet eller i de unges oplevelse af belastninger i arbejdet. Vi ønskede at se, om de gennemførte interventioner blev kendt blandt de unge, og om de oplevede dem som en mulighed for at få indflydelse på eget arbejdsmiljø. Derfor var det primære mål for outcome, de unges oplevelse af ”I hvilken grad de blev involveret i beslutninger om deres arbejdsmiljø”. Det blev undersøgt gennem følgende spørgsmål: ”Bliver du involveret i beslutninger vedrørende dit arbejdsmiljø”? (Svar-kategorier: I høj grad/I nogen grad/I ringe grad/Slet ikke/Ved ikke).

Det oprindelige design var opbygget som et crossover design, hvor alle cluster får samme intervention, men på forskellige tidspunkter (Mdege et al. 2011). På grund af den meget usikre udvælgelse, der byggede på stort frafald blandt de udpegede butikker, måtte designet forenkles.

### Data

Baseline og opfølgingsdata blev indsamlet vha. online spørgeskemaer. Skemaerne til de unge var tilpasset, så de kunne læses og udfyldes på en smartphone. De blev udsendt via facebooklinks og adviseret via sms.

<sup>1</sup> Blev ikke indsamlet i første interventionsforløb, men først i andet

Spørgeskemaer til butikschefer, souschefer og AMR'er blev sendt via mail og med et link til skemaet. Data suppleres med eksisterende data oplyst fra Kæden. De tæller bl.a. tilknytning til butik og ansættelsesforhold. På butiksniveau suppleres med registrerede ulykker og risikovurdering foretaget gennem APV.

Effektmålet for interventionen bliver analyseret gennem en 'mixed methods'-tilgang, der inkluderer såvel kvalitative data som kvantitative. Data rapporteres dog først hver for sig.

## 4 RESULTATER FRA FORUNDERSØGELSEN

I dette afsnit tager vi først og fremmest udgangspunkt i det første forskningsspørgsmål: *Hvilken viden om arbejdsmiljø og adfærd ift. sikkerhed har unge i deres første møde med arbejdslivet?*

Vi afdækker spørgsmålet gennem tre kilder. Den første tager afsæt i nyere dansk forskning om børn og unges vilkår på arbejdsmarkedet. Vi afgrænser os i denne sammenhæng til en række forskningsprojekter, vi har været i samarbejde med, og som har inspireret dette forskningsprojekt.

Dernæst gennemgår vi de kvalitative resultater fra interviews fra de tre butikker, som indgik i forundersøgelsen, hvor vi netop spurgte til de unges oplevelse af arbejdsmiljøet og deres muligheder for at forholde sig aktivt til dette.

Den tredje del baserer sig på vores baseline-spørgeskemadata fra 13 butikker (intervention- og kontrol), hvor vi med udgangspunkt i anerkendte spørgsmål har afdækket de unges risikopfattelse og forståelse af mulighederne for at håndtere arbejdsmiljøudfordringer.

Til sidst samler vi op på tværs af disse tre datakilder.

### 4.1 Litteratur om børn og unges arbejdsforhold og arbejdsmiljø

Som beskrevet i afsnit 2.1 lægger dette projekt sig op ad en forståelse af de unges (15-24 år) arbejdsvilkår, som primært ser de unges arbejdsmiljø og risici i arbejdet, som koblet til det arbejde, de unge udfører og de vilkår, der gives dem på de arbejdspladser, hvor de ansættes, og dermed ikke som en særlig egenskab eller særlig risikovillighed ved at være ung. (Nielsen 2010, Nielsen 2012, Nielsen & Dyreborg 2013, Nielsen et al. 2018). Denne forståelse står i modsætning til en forståelse, der ser de unges manglende erfaring og 'umodenhed' som årsag til, at de har en større risikovillighed. Vi er dog ikke blinde for, at de unge - med deres begrænsede erfaringer med arbejdslivet - har andre vilkår for at forebygge nedslidning og skadelige hændelser end ansatte med mange års erfaring på arbejdsmarkedet.

I detailhandlen antager vi imidlertid, at de unge, selvom de udgør en meget stor del af arbejdskraften, har en løs tilknytning til arbejdspladsen, fordi de arbejder uden for 'normal' arbejdstid og oftest har et relativt kortvarigt ansættelsesforløb. De har således ringe muligheder for at blive en del af det sociale 'netværk', der er blandt butikkens ansatte. Samtidigt opfatter de unge ikke arbejdet i butikken som en vigtig arena for deres sociale liv eller for deres professionelle udvikling. Det ligger i uddannelsessystemet. Med udgangspunkt i litteratur om prekære arbejdsvilkår (Steen Nielssen et al. 2018, Larsen 2018) arbejder vi ud fra den hypotese, at de unge ikke primært bliver påvirket af den kultur, der kendetegner detailhandlen og den pågældende butik, men i højere grad en forståelse af deres arbejde, som dannes i gruppen af unge i butikken, og som styrkes i andre sociale sammenhænge herunder hjemmet og skolen.

### Unge som erhvervsaktive

Blandt yngre erhvervsaktive er der generelt en høj forekomst af ulykker og en høj andel, som udsættes for fysisk krævende arbejde. De unge anses for mere villige til at påtage sig de mest fysisk krævende opgaver (Galan 2017). De unge skiller sig også ud fra de ældre erhvervsaktive ved at have en højere forekomst af mentale sundhedsudfordringer. Særligt for kvinder er tendensen tydelig, idet yngre erhvervsaktive kvinder rapporterer et højt niveau af

mentale sundhedsudfordringer (angst, depression og stress) (Kristiansen et al. 2017). Baggrunden for den høje forekomst af ulykker antages at være de fysisk tunge arbejdsopgaver i kombination med de unges begrænsede erfaringer med, hvordan de kan og bør udføre arbejdet uden at skade sig selv. Desuden har de unge som regel et ringe kendskab til deres rettigheder som arbejdstagere.

For at udvikle forebyggende indsatser, er det vigtigt at differentiere målgruppen, da 'yngre erhvervsaktive' i praksis er en meget heterogen gruppe. Nielsen et al. skelner i rapporten: 'Sikkert arbejde for unge' (Nielsen et al. 2013) mellem forskellige kategorier af unge i arbejde, set i forhold til de livssituationer, de unge står i og de unges tilknytning til en given arbejdsplads. Differentieringen af de unge er lavet på baggrund af kvalitative interviews med unge ansat i detailbranchen samt i metalindustrien og på SOSU-området. De foreslår følgende inddeling af de unge arbejdstagere:

1. *Faglærte*: Faglærte unge, der arbejder i faglærte fuldtidsjobs. Kan have ledelsesansvar. Forholder sig ofte til arbejdet i en længere tidshorisont end andre yngre ansatte. Identificerer sig ofte med professionen, arbejdet eller arbejdspladsen. Er ofte i gang med at etablere sig som familie.
2. *Elever/lærlinge*: Unge, der er ansat som elev/lærling på en arbejdsplads og er i gang med at lære faget. Denne gruppe har typisk aktivt tilvalgt arbejdet og profession som deres fremtidige karrierevej.
3. *Sabbatår ungarbejdere*: Unge, der arbejder fuldtid i en længere periode (typisk 1-2 år), inden de fortsætter i en videregående uddannelse.
4. *Studiejob*: Unge studerende i deltidsarbejde. Arbejder ofte uden for normal arbejdstid, i weekender, ferie- og helligdage. Arbejder, mens de er i gang med en uddannelse og tilpasser arbejdstiden til studiet.
5. *Uddannelses-dropout*: Arbejder ofte i ufaglærte jobs i mange år frem. Har ikke haft meget succes i uddannelsessystemet. Er primært unge mænd. Gruppen tildeles ofte hårdt fysisk arbejde. Gruppen kan potentielt have arbejdet i mange år.
6. *Vikaransatte*: Ofte unge med perifer tilknytning til arbejdspladsen, ofte kort tidshorisont.

Nielsen et al. argumenterer for, at der er forskel på, hvor udsatte de unge er for at få skader og arbejdsulykker alt efter, hvilken gruppe de tilhører. Rationalet bag dette er, at årsagen til ulykker ikke alene skal findes i selve det at være ung, men at nogle unge arbejder i en type ansættelse, som gør dem særligt udsatte. De argumenterer for, at betegnelsen "ung" eller "yngre erhvervsaktiv" netop medvirker til at fremme forestillingen om en aldersbetinget, biologisk kategori med særlige dertilhørende karakteristika, som fx manglende erfaring, træning eller opmærksomhed. Vores målgruppe de helt unge 15-18 årige i detailhandlen falder faktisk uden for de 6 kategorier, men kan ses som en del af den gruppe, der har 'studiejob'. De arbejder under de samme betingelser, men er måske endnu mere løst tilknyttet, da mange med 'studiejob' kan opretholde ansættelsen i længere tid og i nogle tilfælde have jobs, der muliggør, at visse af de kompetencer, de tilegner sig gennem studiet, kan anvendes i jobfunktionen. Blandt de helt unge i detailhandlen er det helt almene kompetencer, der bringes i spil såsom regne- og læsefærdigheder, sociale kompetencer og ordenssans. For nogle af de helt unge vil der åbne sig en mulighed for at overgå til at være elev eller lærling i detailhandlen efter det fyldte 18. år.

## Unge prekære arbejdstilknytning

Unge medarbejdere udgør på mange måder en attraktiv ressource på arbejdsmarkedet, i og med at de ofte er i stand til at levere arbejdskraft med kort varsel, uden for normal

arbejdstid, og på et lavere lønniveau så længe de er under 18. Kvaliteter som i stigende grad efterspørges på arbejdsmarkedet og særligt i detailhandlen og i hotel- og restaurationsbranchen. Unge, som er i uddannelsessystemet, anses for at være gode til hurtigt at sætte sig ind i nye opgaver (Nielsen et al. 2017). Nogle forskere er inde på, at unge medarbejdere er i risiko for at blive en del af det prækære arbejdsmarked. Prekært arbejde kan defineres som '... En ansættelse, der er usikker, uforudsigelig og risikabel set fra medarbejderens synsvinkel', (Kallenberg 2009, her citeret efter Nielsen et al. 2017), og at denne type ansættelsesforhold kan få indflydelse på de unges udvikling som subjekter i og med, at subjektiviteten skabes og udvikles gennem de strategier for selvregulering, der udspiller sig i den praksis og i de teknologier, man møder og fungerer i, og igennem hvilke man kommer til at forstå sin egen subjektivitet (Nielsen et al. 2017). De forhold, der tales om her, omfatter de forhold, der knytter sig til at være lønmodtager, som fx at have kendskab til betydningen af en ansættelseskontrakt, overenskomstfaste løn og arbejdsforhold, hvordan man kan opnå indflydelse gennem tillidsmand og sikkerhedsrepræsentant og kendskab til regler om arbejdsmiljø og arbejdstid. Men de omfatter også de forhold, der vedrører den socialisering, der er nødvendig for at indgå på en arbejdsplads og fastholde en ansættelse som fx at møde til tiden, være hensigtsmæssigt påklædt og ren, tale pænt til kunder og kolleger osv.

Deltidsarbejde og ikke permanente ansættelser er steget i de nordiske lande og specielt blandt unge medarbejdere. Undersøgelser af unges arbejde (Kines et al. 2013, Nielsen et al. 2017) beskriver, hvordan de unges arbejdsforhold er præget af usikre og uforudsigelige ansættelsesvilkår og bidrager til en øget opmærksomhed på det forhold, at man som medarbejder er udskiftelig, og at arbejdsrelationen er midlertidig. Fremtidsperspektivet i arbejdet er ikke eksisterende eller meget begrænset. Individualiseringen indebærer, at man som medarbejder oplever, at man alene kan stole på sig selv, og at man ikke er i en position, hvor man kan stille krav til arbejdsvilkårene. Dette kan bl.a. føre til, at man er villig til at tage en helbredsmæssig risiko, fordi man ikke ønsker at eksponere individuelle skavanker eller sårbarheder, som fordrer hensyntagen, og som potentielt kan betyde, at man bliver anset for mindre attraktiv arbejdskraft (Nielsen et al. 2017).

I relation til de meget unge (15-18-årige), som primært er ansatte i detailhandlen, kan det diskuteres, om deres midlertidige deltidsarbejde meningsfuldt kan betegnes som 'prekært arbejde'. Mange er sideløbende under uddannelse, og deres primære identitet ligger ikke i arbejdstilknytningen, men ofte i deres skole eller studie. Ikke desto mindre kan de erfaringer, de gør sig, og den måde, de bliver mødt af - og som de møder - arbejdslivet på i disse midlertidige og løse ansættelser, antages at have betydning for, hvordan de kommer til at opfatte sig selv og det at være medarbejder i fremtidige ansættelser. Der er i mange fag, netop ingen garantier for at uddannelse vil føre til mere faste ansættelser. For en del af de unge er deres ansættelse i detailhandlen en midlertidig overgang, mens de gennemfører en uddannelse, som vi formoder de selv har et ønske om, er det der vil føre til en mere fast ansættelse efter uddannelsen. For andre af de unge, er der risiko for, at de kommer til at fortsætte også på lang sigt i midlertidige og ustabile ansættelser (Nielsen et al. 2018).

Man kan med en vis ret sammenligne de unges arbejde med eksisterende definitioner af prekært arbejde, for herved at overveje hvilke af disse forhold der kan påvirke de unge til at anskue arbejdslivet med det prækære arbejdes optik. Trine P. Larsen (Larsen 2017 og Larsen 2018) udpeger en række centrale karakteristika ved prekære arbejdsforhold:

- Ansættelsesforholdet er tidsbegrænset
- Ansættelsen er begrænset til et lavt timetal.
- Begrænset kontakt med ledelse og fastansatte kolleger (herunder arbejdsmiljørepræsentant) grundet arbejde i ydertider.
- Ringe adgang til sociale goder (pension, løn under sygdom og ferie osv.).



- Begrænsede karrieremuligheder og adgang til andre job eller efteruddannelse.
- Begrænset inddragelse og indflydelse på arbejdet og fastlæggelse af rammerne.
- Sjældent medlem af en fagforening og derfor ikke adgang til en tillidsrepræsentant.
- Lønnen ofte reguleret af nul timers kontrakter (tilkaldevikarer, afløsere mm.)

For de unge i detailhandelen er disse forhold generelt set opfyldt, men det er samtidigt vilkår, der af begge parter anses for at være en acceptabel del af aftalen mellem en butik og en ung under uddannelse. De forhold der vedrører at ansættelsesforholdet er tidsbegrænset, at arbejdet ligger i ydertider, at der er derfor begrænset kontakt til kolleger og organisationen, og at der er få særlige goder og begrænset indflydelse, er således vilkår, der anses for en del af netop denne ansættelsesform. Lønnen og arbejdsvilkårene er dog generelt reguleret gennem aftaler og arbejdsmiljøvaretagelsen følger de gældende love og aftaler.

Vi har i dette projekt vist, at der kan være store fordele ved at overskride rammerne for denne 'prekære ansættelsesform' og netop inddrage de unge mere i udviklingen af arbejdet, da de har vist sig at rumme mange ressourcer, der ikke som udgangspunkt bringes i spil indenfor ansættelsernes rammer. Det ville også øge de unges muligheder for at få større udbytte af arbejdet, nemlig en øget forståelse af, hvordan en arbejdsplads fungerer, hvordan AM – organisationen er sat sammen, og ikke mindst hvilke muligheder man har som medarbejder for at øve indflydelse på sin egen arbejdsplads.

De unges arbejde kan betegnes som prekært arbejde, men det er det vilkår 'fritidsjobbernes' arbejde udbydes og varetages under. Det kan blive problematisk, hvis det hos nogen unge er med til at præge deres opfattelse af, hvad det vil sige at være ansat. Overfor denne udfordring står en let tilgængelig og udbytterig mulighed for at butikkerne inddrager de unge på en anden måde. Som de unge selv har vist gennem DUA indsætterne, skal det starte allerede gennem introduktionen af de nyansatte unge.

## De unges introduktion til arbejdet og arbejdspladsen

Det påpeges i litteraturen om unges arbejde, at introduktion til arbejdsopgaverne blandt unge medarbejdere generelt set foregår meget ad hoc, og ofte begrænser sig til konkrete instruktioner om, hvad der skal udføres (Nielsen et al. 2017a). Uformaliseret sidemandsoplæring er ofte vejen til at lære rammerne for arbejdet at kende. Det antages, at denne ofte begrænsede oplæring kan være en medvirkende årsag til, at de unge udsættes for risici, som kunne være forebygget.

I et meta-review gennemført af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) (Aust et al. 2017) beskrives to oversigtsartikler (Edwards et al. 2015, Chen et al. 2014). De beskæftiger sig godt nok med introduktion af nyuddannede sygeplejersker, der kan synes langt væk fra skoleelever i detailhandlen, men de opridses nogle principper, der efter vores vurdering har en generel værdi, og hvor forskningens vurdering af effekten er forholdsvis entydig og positiv.

Blandt de indsatser, som bliver gennemgået i de to oversigtartikler, er:

- *Praktik/træning* bestående af undervisningsdage over en vis periode.
- *Orienteringsdage* med undervisning og støtte af kortere varighed.
- *Mentorordninger*, hvor erfarne kolleger arbejder sammen med den nye og giver støtte.

Det er kendetegnende for disse ordninger, at de gennemføres i tilknytning til, at arbejdet udføres, og at de omfatter aktiviteter, der tilbydes over længere tid og efter, at det første kendskab til arbejdspladsen er etableret. I forhold hertil vurderes korte instruktioner, der gives umiddelbart efter ansættelsen at have begrænset effekt. Artiklen af Chen et al. (2014) har særligt fokus på mentorprogrammer. Den påpeger, at de positive virkninger ift. kompetencer, jobtilfredshed og kommunikation knytter sig til udviklingen af positive relationer imellem kolleger og de nyuddannede og blandt de nyuddannede indbyrdes.

Studierne påpeger, at uanset hvilke belastninger yngre erhvervsaktive udsættes for, kan arbejdspladserne, ved at lave en indsats for at støtte unge i deres start på arbejdslivet, medvirke til at forebygge udviklingen af helbredsproblemer helt fra starten. Arbejdspladsen kan fx fokusere på at øge ledere og medarbejders viden om de sundhedsudfordringer, de unge særligt møder og på deres arbejdsvilkår. Kristensen et al. (2017), der refererer disse undersøgelser, anbefaler, at arbejdspladser etablerer politikker og implementerer redskaber på arbejdspladsen med det mål at forebygge skader fra et dårligt arbejdsmiljø, men også have et særligt fokus på unge medarbejders behov og livssituation.

## Materialer til brug ved forebyggelse

I Danmark har BAR'ene udviklet en hjemmeside med særligt fokus på de unge og introducerer her online 'Dilemma-spillet' (Ungmedjob.dk), som formidler viden om sikkerhed i arbejdet til de unge på en 'sexet' og ungdommelig måde. Arbejdsmedicinsk Klinik Herning har udgivet et spil rettet mod undervisningsinstitutioner om psykisk arbejdsmiljø, som også bruger dilemmatilgangen med virkelige historier fortalt af unge til andre unge (Ditarbejdsliv.nu).

BFA Handel har oprettet en hjemmeside, som specifikt er rettet mod unge inden for detailhandel (BFA Handel). Denne hjemmeside formidler viden og vejledninger, instruktionsmateriale og værktøjer rettet direkte til de unge, til undervisere og butikschefer. Projektet her har bidraget til udvikling af to små film og en animation om unges arbejdsmiljø i detailhandlen, som kan tilgås fra denne hjemmeside.

## 4.2 Den kvalitative del af forundersøgelsen.

Denne del af forundersøgelsen er baseret på kvalitative data fra tre butikker, som blev udtrukket fra den pulje af butikker, Kæden havde udpeget. De to blev tilfældigt udtrukket, den tredje valgte vi, fordi denne butik allerede havde erfaringer med at etablere en arbejdsmiljøgruppe for unge. Den adskilte sig på denne måde fra de øvrige 16 butikker i puljen og havde været inspiration til den oprindelige idé, formuleret af arbejdsmiljøchefen. Blandt de to andre butikker, fik den ene ny varehuschef en ny stilling i en anden butik lige inden vores interview skulle gennemføres, og den nye varehuschef trak sig fra projektet. Vi valgte derfor at inddrage den gamle varehuschefs nye butik i stedet, da den levede op til kriterierne. Vi erfarede senere, at det er et vilkår, at der er stor udskiftning blandt ledere og varehuschefer i Kædens butikker, da disse ofte flyttes og flytter mellem butikkerne.

I hver af de tre butikker har vi interviewet en fra ledelsen, typisk varehuschef eller souschef, den som er den nærmeste leder for de unge under 18, og 3-4 af de unge under 18, enten i par eller alene. Interviewene fokuserede på at afdække ungarbejdernes forståelse af sikkerhed og arbejdsmiljø. Emnerne var oplæring, sikkerhed og arbejdsmiljø, ledelse, samarbejde, arbejdspladskultur og dannelse. Interviewene blev suppleret med tre deltagerobservationer af de unges arbejde samt et opstartsmøde for nye medarbejdere og to tavlemøder (korte stående møder ved oversigtstavle, hvor dagens opgaver fordeles) (se tabel 3.2.2.2.).

I den følgende gennemgang af resultaterne beskriver vi først oplevelsen af oplæringen, forståelse af arbejdsmiljø, oplevelsen af samarbejde og ledelse i butikken og endelig forståelsen af at være i arbejde.

### Rekruttering af unge medarbejdere

Det er vores opfattelse, at de større Kæden-butikker ikke har vanskeligt ved at rekruttere unge til de stillinger, de opslår. De unge henviser i mange tilfælde til, at de fik en opfordring fra en af deres venner, som allerede var ansat i Kæden.

Nogle af lederne er også bevidste om, at de unge udgør en vigtig arbejdskraft:

*"I forhold til de unge, så er de jo en rigtig, rigtig vigtig del af vores medarbejdere efterhånden. Det har det jo hele tiden været, men det bliver endnu mere synligt, fordi der er så mange timer, der skal fyldes ud med åbningstider, og vi kan ikke tiltrække kvalificeret personale, der skal arbejde tre aftener i ugen og hver eller hver anden weekend. Vi er nødt til at fylde ud med unge mennesker. Så jo bedre vi bliver til at klæde dem på, ikke bare med arbejdsmiljø, men også på alt andet, som måske også indirekte har en indflydelse på arbejdsmiljø - jo bedre vi er til at klæde dem på til at betjene vores kunder og til at drive deres job, jo bedre bliver vi også som butik - både for kunder og også for os som arbejdsplads". (Leder)*

*"Det koster 5.000 kr., hver gang nogen skal oplæres eller udskiftes, så det duer heller ikke, hvis udskiftningen er for stor". (Leder)*

Gode forhold for de unge ses altså ikke alene som et spørgsmål om de unges egen sikkerhed og trivsel, men også om, at det giver bedre kvalitet for kunderne og færre udgifter, hvis de unge fungerer godt på arbejdspladsen.

### Oplæring ved nyansættelse

Der er forskellige traditioner for, hvordan introduktionsforløb og oplæring foregår. Oftest vil en mellemløber, som er ansvarlig for det område, der skal arbejdes i, give en orientering om de basale retningslinjer, hvorefter den unge bliver vist rundt og vist arbejdsopgaver af en mere erfaren kollega. De unge fortæller:

*"Den første vagt, jeg var her, blev jeg sendt rundt med en. Vi startede i flaskerummet, efterfølgende lærte jeg også at sætte ting op i butikken osv. Nu sætter jeg mest varer på plads. Oplæringen var ret hurtig og handlede mest om ting ift. hvis der var nogle varer, jeg ikke kunne finde, så går man bare ind og spørger". (Ungarbejder)*

*"Da jeg blev ansat, fik jeg en hurtig rundtur herinde, men ellers foregik det meget som med X (en kollega). Det var et par gange, man gik rundt med en, og ellers kunne man spørge". (Ungarbejder)*

*"Det vigtigste man lærte var, hvad arbejdsopgaverne bestod i - hvad man skulle gøre. Eksempelvis at tømme pappresseren og sætte de nyeste varer bagerst - det er vigtigt". (Ungarbejder)*

De unge husker primært oplæringen som en instruks i, hvordan arbejdet skal udføres. Lederne har mere fokus på de muligheder, de unge har for at få støtte til at varetage de mere komplicerede funktioner. De beskriver et mere sammenhængende oplæringsforløb:

*”Vi har et e-learningprogram på computeren. Den meste oplæring foregår ved computeren, som de forbereder sig på, før de kommer ud i kassen. Der er små filmklip, hvor de unge kan se, hvad man skal gøre, og hvad man ikke skal gøre. Fx hvordan man løfter en kasse korrekt”. (Leder)*

*”Trin ét hos os er et opstartsmøde kun for de unge. Næste trin i oplæringen går ud på, at de unge følger en medarbejder. En ungarbejder vil typisk gå sammen med en anden ungarbejder, men til at starte med bliver de ligeledes introduceret til hele huset gennem afdelingslederen, hvor vedkommende præsenteres. Dét at følge en anden medarbejder kalder vi ’body effect’, som er en medarbejder med lignende/samme funktion. Den nye følger en anden medarbejder i en periode, indtil de er klar til at klare det selv. Derudover har vi nogle små snakke med dem undervejs. Vi er meget afslappede med det her i huset, efter 10 ugers tid skal vi tage stilling til, om den nystartede medarbejder skal blive i stillingen, men den vurdering sker jo løbende. Det er ikke nødvendigvis en samtale, hvor man sidder og kigger hinanden i øjnene, men det er fordi, vi jo følger dem. Forhåbentlig føler alle, at de har fået den her kontakt med lederen undervejs, så de faktisk på forhånd føler sig trygge i deres arbejde. Derfor er der heller ingen grund til at holde et stort møde – man får sin tilbagemelding løbende undervejs ift. hvordan det går”. (Leder)*

### **Oplæring i arbejdsmiljø**

Når ungarbejdere starter i en Kæden-butik får de som udgangspunkt udleveret pjecen: ’Sikker i butik’, som er udarbejdet af BAR Handel. Den omhandler de væsentligste arbejdsmiljøproblemer i butikken og beskriver, hvordan man udfører arbejdet sikkert. Den medtager reglerne om arbejdstid og alene-arbejde og beskriver risici og god praksis ift. tunge løft, arbejde med maskiner og arbejde med stoffer og materialer. Nogle af de unge kan huske pjecen og at have læst den, men ingen kan gengive de regler, der står i den:

*”Vi fik en manual med om, hvor meget vi maksimum må løfte, arbejdsslid, hvornår vi må arbejde og hvornår vi ikke må, og hvor meget vi højst må arbejde. Så vi har sådan en lille guide”. (To ungarbejdere)*

De unge ser sjældent arbejdsmiljø som en særlig viden eller nogle særlige forhold, de skal kende for at gøre arbejdet rigtigt. De ser det mere som en integreret del af, hvordan de oplever der er i butikken og af at udføre de opgaver, de bliver sat til. På spørgsmålet om, hvad ordet arbejdsmiljø siger dem, svarer en af de unge:

*”Hvordan der er på arbejdspladsen og sådan noget”. ”Hvilken stemning der er blandt folk og sådan noget”. (Ungarbejder)*

*”Det er regler for os (...) Altså igen, det er, hvor meget vi må arbejde, løft og... Jeg tænker også sådan noget som, hvad siger man, temperaturen i butikken, altså klima og sådan noget, at det også er i orden. Og vi har nogen, der kan hjælpe os omkring os og sådan noget”. (Ungarbejder)*

*”Jeg fik instruks i, hvordan man bruger kniven, og besked på at bruge så mange hjælpemidler som muligt. De siger, at vi skal bruge så mange hjælpemidler som muligt, sådan så at vi ikke belaster vores ryg. Meget af det med AM siger sig selv”. (Ungarbejder)*

Lederne er også opmærksomme på, at den instruktion, der gives inden for de første uger, næppe sætter sig fast. De påpeger, at det derfor er vigtigt med et løbende fokus på arbejdsmiljø og sikkerhed og dialog med de unge:

*”Men der er det jo ligeså meget vores opfølgingsarbejde også at spørge om: Jamen, har du nu læst de her ting? Eller er du blevet oplært i, at du kun må løfte én ølkasse ad gangen og hvad det ellers må være. Og selvfølgelig retter vi også til undervejs, når vi ser det ude i butikken. Også fordi der er forholdsvis mange ting med, at de faktisk ikke tænker over det i hverdagen, men der er jo mange ting, man faktisk gør i hverdagen, som har noget med arbejdsmiljø at gøre”. (Leder)*

*”Generelt, tager vi hensyn til alle de her ting. Og vi har heller ikke haft de her store arbejdsulykker her på pladsen. Men jeg vil da dertil sige, engang imellem, netop når der er travlt, så har unge det netop specifikt med måske at glemme nogle af de her arbejdsredskaber, som faktisk er stillet til rådighed. Løfteskader er det, der går mig allermest på”. (Leder)*

### **AMO og de unge**

I to af butikkerne ved ingen af de unge, om butikken har en AM-gruppe, og ingen af dem har talt om ’arbejdsmiljø’ med nogen andre i butikken. De ved ikke, hvem der er arbejdsmiljørepræsentant, eller hvad vedkommendes opgaver er. De har heller ikke hørt om en APV. Lederne lægger heller ikke vægt på, at AMO bør spille en særlig rolle i forhold til oplæring af de unge:

*”Jamen, jeg vil sige, vi tager det jo, når der er et eller andet. Altså er der en palleløfter, der kører dårligt, så er det jo ikke sådan at... Det behøver vi jo ikke at have et møde om og sidde og sige - aftale tre mennesker at vi skal bestille en ny palleløfter: Så bestil en ny palleløfter, fordi den kører dårligt, og det fungerer ikke! Så vi tager den jo meget... altså vi er heller ikke en større arbejdsplads, vi er her jo alle sammen, og vi kan snakke med hinanden. Så er der noget, der ikke fungerer, så gør vi noget ved det”. (Leder)*

### **Erfaring med inddragelse af unge**

I den ene butik, der havde kørt forsøg med en ungdomsrepræsentant i AM, har denne dog en holdning til, hvad der bør gøres i forhold til arbejdsmiljøet:

*”Arbejdsmiljø: Det handler om udstyret. Hvis vores vogne fx ikke virker optimalt. Og det samme med palleløfterne. Min rolle ligger mest i det sociale. At vi får det godt”. (Ungarbejder)*

I denne butik er ungdomsrepræsentanterne ikke med til alle møder i AMO, men de sidder med engang imellem og får også referater. Derudover har de deres egen interne gruppe på Facebook, som består af to repræsentanter samt en fastansat i butikken. Det opleves som et rigtigt godt bindeled. Ungdomsrepræsentanterne blev til at starte med delvist valgt og delvist udpeget. Lederne, der har iværksat ordningen, er meget opmærksomme på, hvem der kan løfte denne opgave:

*”Og det kan der være en stor frygt for (ikke at få udpeget den rigtige), netop om man får fat i den korrekte efterfølgende. Men der er én ting, der er sikkert, og det er jo, at så længe, at de unge også... Jo mere medindflydelse de får på den her del af det, desto mere lever det faktisk også”. (Leder)*

Den ene ungdomsrepræsentant ser sin rolle som opdragende, men lægger vægt på at kunne trække på AMO:

*"F. er AMR, ideen er, at jeg skal komme til ham, hvis jeg ser noget, der ikke er o.k., holde øje med de andre unge. Men der har faktisk ikke været noget. Jeg tror, de er gode til at hjælpe hinanden, mange af dem kender hinanden fra skolen. Og det betyder meget for sikkerheden, for så kan man gribe ind og fx hjælpe en anden, hvis de er i gang med noget, som man burde være to til. Det er vigtigt, at det ikke opfattes som noget ubehageligt". (Ungarbejder)*

### **Forholdet til kunder**

De unge er opmærksomme på, at en væsentlig del af deres arbejde omfatter kontakt til kunderne, selvom det generelt ikke er indgået i oplæringen eller i beskrivelsen af deres opgaver:

*"Vi kan selvfølgelig også være bekymrede for det psykiske arbejdsmiljø, der kan opstå ubehagelige situationer ift. kunder. Og her handler det om, om de ved, at de må sige fra, hvis kunderne bliver personlige. Der har været nogle episoder, hvor medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk ikke har henvendt sig til lederen, og det kunne jeg godt have tænkt mig, at de vidste, at det var en mulighed". (Leder)*

De unge er opmærksomme på, at de godt kan komme i skudlinjen for kritik fra kunderne, men tillægger deres egen adfærd en stor betydning:

*"Det handler jo bare om ikke at svare nogen igen, men stadig være flink og så, hvis de bliver for træls, så finde en af de ældre, som kan komme og tage sig af dem. Det er også tit sådan, at de lader det gå ud over os unge, det er sådan, at de tør mest brokke sig til os unge, fordi vi ligesom er lettest at brokke sig til, kan man sige. Så det er sådan, hvis nu man henter en af de ældre, så kommer tonen lige lidt ned, og så er de heller ikke så sure mere". (Unge Gistrup)*

Ubehagelige oplevelser ser ud til at forekomme relativt sjældent". *Unge bliver ikke forberedt på det, da det er et sjældent problem". (Leder)*

### **Forholdet til leder**

De unge er meget bevidste om, at de er i et ansættelsesforhold, at der bliver krævet noget af dem, og at det er helt i orden:

*"... man vil jo gerne lave noget. Hvis ikke der bliver stillet krav, så går vi bare og laver ingenting, hvis det er, så altså det er vigtigt, at der er krav til os. Også selvom der ikke var, så ville man stadig lave noget, tænker jeg. Man kan ikke bare gå og få penge for at lave ingenting". (Ungarbejder)*

De giver udtryk for, at det er positivt, når lederen kan uddelegere ansvar til dem:

*"D. er en slags leder for de helt unge. Han har været rigtig god til at smide mere og mere ansvar over på os og tage sig tiden til at videregive det, han selv lægger vægt på". (Ungarbejder)*

Lederne er samtidig bevidste om, at de fungerer som rollemodeller for de unge, og at det er betydningsfuldt for de unge, at de kan vise vejen og er i stand til at fordele opgaverne på en ordentlig måde:

*"Vi skal vise, hvordan tingene skal være eller bliver"; "Vi bliver kopieret på godt og ondt, så det handler om, at vi skal gå forrest". (Leder)*

*”Jo bedre mig og N. er til at sørge for at fordele opgaverne, og det drypper ned gennem ledene, jamen, jo bedre har de det også, de unge, og jo mere vokser de også generelt”. (Leder)*

### At have et arbejde

For de fleste af de unge, er denne ansættelse deres første på arbejdsmarkedet. De skal lære, hvordan de løser deres egne opgaver, men ofte er det meget mere end det:

*”Altså, man kan jo bare... man skal møde op, når man har sin vagt, det er sådan. Jeg tror det er en god sådan opdragelsesagtigt, som kan forberede en på det senere liv, måske. Sådan voksenlivet, hvis man kan sige det”. (Ungarbejder)*

Og nogle oplever, at de vokser med opgaverne:

*”Altså, ikke kun hvordan du fylder varer på plads, men hvordan du skal være som person. Nu her det sidste år her, hvor jeg har gået ind i en lidt mere sådan autoritetsrolle på en eller anden måde for mange af de unge her, der er det da en ting, jeg har med i skolen i hverdagen”. (Ungarbejder)*

Erfaringerne fra denne første ansættelse kan potentielt få betydning for de unges dannelse og uddannelse, for deres billede af, hvad det vil sige at være medarbejder, for deres forståelse af, hvad det vil sige at være på en arbejdsplads, og hvordan man indgår i samarbejdsrelationer med ledere og andre medarbejdere.

## 4.3 Kvantitative resultater fra forundersøgelsen

### Deltagelse i undersøgelsen

Den kvantitative del af forundersøgelsen omfatter svar fra ansatte i 13 butikker. Ti af disse butikker indgår efterfølgende i interventionsforløbet (se tabel 3.2.2.1.), mens de resterende 3 butikker ikke får gennemført nogen intervention. Der indgår i alt 361 ansatte mellem 13 og 18 år i undersøgelsen (ungarbejdere), 75 afdelingsledere og 13 butikschefer. Fordelingen af respondenter på de enkelte butikker fremgår af tabel 4.3.1.1 nedenfor.

Svarprocenten var 67 % blandt ungarbejderne, 79 % blandt afdelingslederne og 100 % blandt butikschefer.

Butik	Interventionsbutiknummer svarende til tabel 3.2.2.2.	Butikschef	Afdelingsledere	Ungarbejdere
1	8	1	6	41
2	5	1	9	26
3	7	1	4	37
4	–	1	7	21
5	4	1	6	44
6	6	1	3	11

7	–	1	3	18
8	9	1	10	32
9	13	1	5	11
10	10	1	6	24
11	11	1	4	17
12	12	1	5	29
13	–	1	7	50
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>75</b>	<b>361</b>

Tabel 4.3.1.1: Respondenter fordelt på de 13 deltagende butikker.

#### 4.3.1 Karakteristik af ungarbejderne

Som det fremgår af tabel 4.3.1.2 herunder var den gennemsnitlige alder blandt de unge, der besvarede spørgeskemaet, 17,5 år. Der var en lille overvægt af kvinder, og den gennemsnitlige ugentlige arbejdstid var på knap 10 timer, som primært lå i eftermiddag/aften og weekender. I gennemsnit havde de unge været ansat i knap 14 måneder i butikken, men der var en stor spredning på ancienniteten.

Langt den største del af ungarbejderne (91 %) vurderer, at deres helbred er fremragende, vældig godt eller godt.

	Ungarbejdere		
	N	Gns. (SD)	% (n)
<u>Deskriptivt</u>			
Alder (År)	361	17,47 (2,35)	
Køn (Kvinde)	361		61,5 (222)
Ugentlig arbejdstid (timer/uge)	356	9,88 (5,46)	
Ugentlig arbejdstid før kl. 15 (timer/uge)	227	1,13 (4,34)	
Ugentlig arbejdstid efter kl. 15 (timer/uge)	334	3,97 (1,94)	
Ugentlig arbejdstid i weekender/helligdage (timer/uge)	318	5,87 (3,11)	
Ansættelsestid på arbejdspladsen (måneder)	360	13,78	
Helbred (fremragende/vældig godt/godt)	338		90,9 (328)
Tilfredshed (meget tilfreds/tilfreds)	332		81,7 (295)
Involvering i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet (i høj/i nogen grad)	329		47,1 (155)
<u>Ulykker, fysisk og psykosocialt arbejdsmiljø</u>			
Arbejdsulykke det seneste år, som har medført lægekontakt (en/flere gange)	337		4,2 (14)
Arbejdsulykke det seneste år der kun har medført behandling på stedet (en/flere gange)	335		36,7 (123)



Hvor ofte løftes tunge varer? (altid/næsten altid/ofte)	323	38,4 (124)
Ubehagelig opførsel fra kunde de seneste 3 mdr. (ja)	323	65,9 (213)
Skænderier eller konflikter med kolleger de seneste 3 mdr. (ja)	323	7,1 (23)
<b>Kendskab</b>		
Viden om korrekt løft af tunge varer (høj/meget høj)	325	58,8 (191)
Viden om håndtering af snitskader (høj/meget høj grad)	325	33,8 (110)
Viden om håndtering af ubehagelig opførsel fra kunder (høj/meget høj grad)	325	48,0 (156)
Viden om håndtering af konflikter med kolleger (høj/meget høj grad)	325	36,0 (117)
Nok viden om, hvad arbejdsmiljø handler om (høj/meget høj grad)	325	47,1 (153)
Det er vigtigt at tale om arbejdsmiljø (høj/meget høj grad)	321	55,5 (178)
Ønsker selv at deltage i arbejdet med arbejdsmiljø (høj/meget høj grad)	321	46,7 (150)

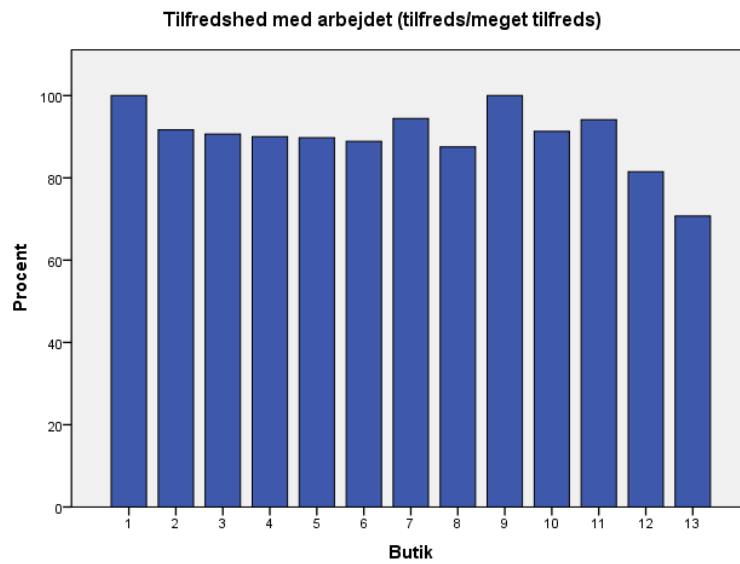
**Tabel 4.3.1.2: Baggrundsdata ungarbejdere. [Gns.=gennemsnit, SD=standard afvigelse, % (n) = Procent (antal)].**

#### 4.3.2 Tilfredshed og involvering i arbejdsmiljøet blandt ungarbejderne

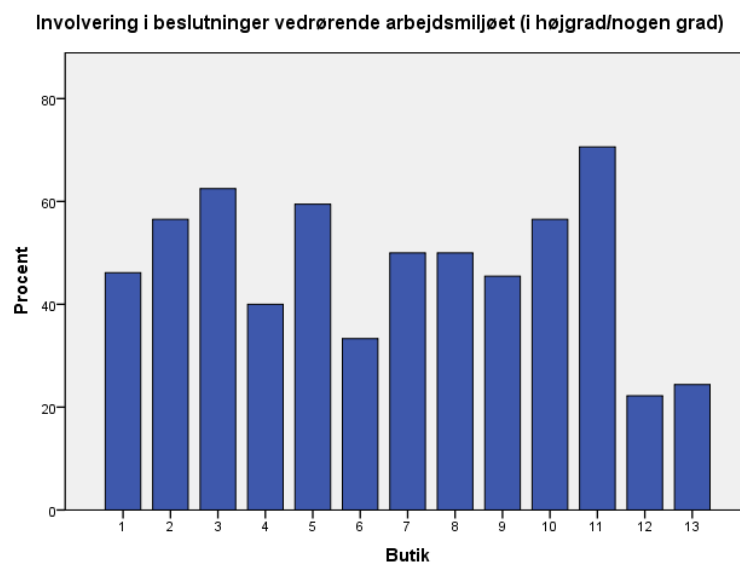
De fleste (82 %) af ungarbejderne er ”meget tilfredse” eller ”tilfredse” med deres arbejde (se tabel 4.3.1.2). Tilfredsheden fordeler sig ikke jævnt imellem butikkerne. Som det fremgår af figur 4.3.2.1, er der i nogle butikker 100 % tilfredshed blandt de unge ansatte, mens der i andre butikker er omkring 70 % af de unge, som er meget tilfredse eller tilfredse med deres arbejde.

I alt svarer 47 % af de unge, at de i nogen eller høj grad bliver involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø (se tabel 4.3.1.2). Af figur 4.3.2.2 fremgår det, hvor stor en andel af de unge fra hver af butikkerne, der oplever, at de i nogen grad eller i høj grad bliver involveret i beslutninger vedrørende deres arbejdsmiljø. Oplevelsen blandt de unge af at være involveret i beslutninger vedrørende arbejdsmiljø svinger meget fra butik til butik. I nogle butikker er der kun omkring 20 %, der oplever sig involveret i beslutninger, mens andelen i andre butikker er oppe på 70 %.

I et spørgsmål stillet til afdelingslederne og butikscheferne om, i hvor høj grad de unge er involveret i beslutninger vedrørende deres arbejdsmiljø, svarer 60 % af afdelingslederne og 69 % af butikscheferne, at de unge i høj eller i nogen grad er involveret i beslutninger vedrørende deres arbejdsmiljø.



Figur 4.3.2.1: Andelen af tilfredse og meget tilfredse unge fordelt på de 13 deltagende butikker.



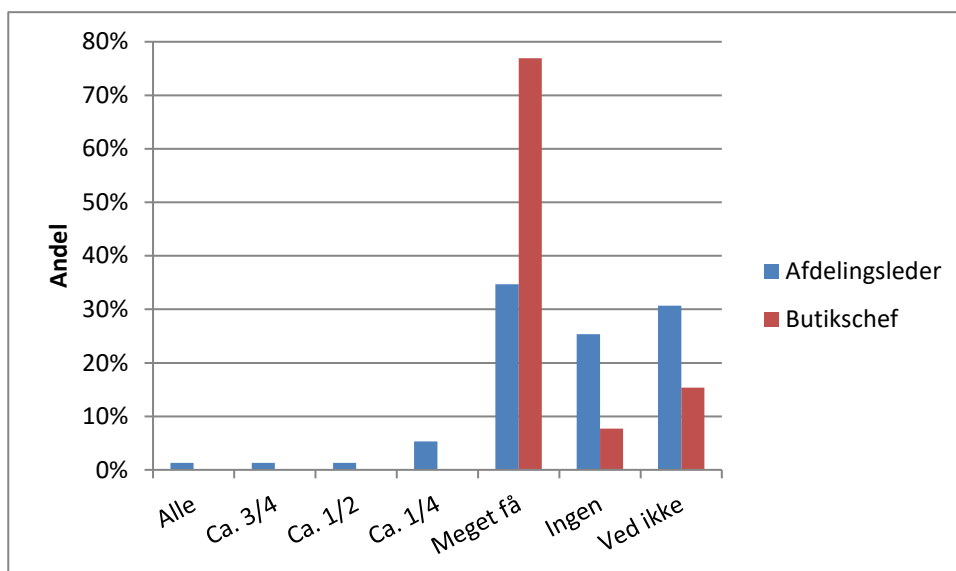
Figur 4.3.2.2: Andelen af ungarbejdere, der i høj eller i nogen grad oplever sig involveret i beslutninger om deres arbejdsmiljø.

### 4.3.3 Ulykker, fysisk og psykosocialt arbejdsmiljø

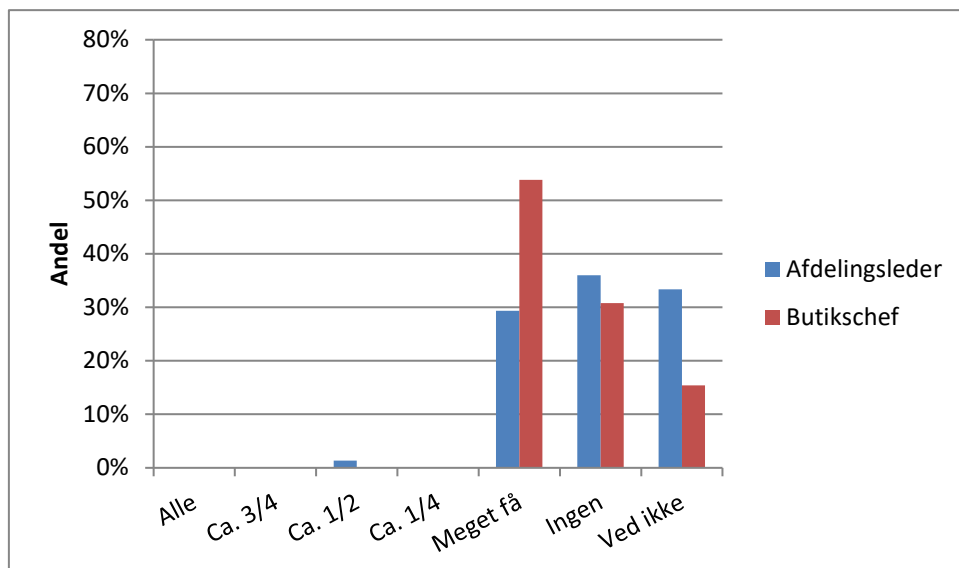
Ud fra de selvrapporterede data ses det, at i alt 4 % af ungarbejderne fra de 13 butikker inden for det seneste år har været udsat for én eller flere arbejdsulykker, hvor lægekontakt har været nødvendigt efterfølgende (se tabel 4.3.1.2). På spørgsmålet vedrørende mindre skader, ”Har du oplevet arbejdsulykker, på denne arbejdsplads, som har givet dig skader inden for det seneste år, der kun har medført førstehjælp/behandling på stedet (fx plaster, bandage, forbinding, nedkøling)?”, svarer en større andel af de unge (37 %), at det har de oplevet én eller flere gange inden for det seneste år.

Af de deltagende ungarbejdere rapporterede 38 %, at de ”altid, næsten altid eller ofte” udfører tunge løft af varer, når de er på arbejde (se tabel 4.3.1.2).

Som det fremgår af tabel 4.3.1.2 har 66 % af de unge oplevet ubehagelig opførsel fra kunder, og 7 % har oplevet at have skænderier eller konflikter med kolleger de seneste 3 måneder. Afdelingslederne og butiksscheferne er ikke bevidste om den store andel af unge, som har oplevet ubehagelig opførsel fra kunder (figur 4.3.3.1). På spørgsmålet om, hvor stor en andel af de unge medarbejdere, som har oplevet chikane fra kunder, svarer størstedelen af både afdelingsledere og butiksschefer ”meget få, ingen eller ved ikke”. Samme svar, ”meget få, ingen eller ved ikke”, giver afdelingslederne og butiksscheferne på spørgsmålet om, hvor stor en andel af de unge, som har oplevet skænderier eller konflikter med kolleger (se figur 4.3.3.2). Dette er dog i højere grad sammenligneligt med de unges besvarelser.



Figur 4.3.3.1: Andelen af afdelingsledere og butiksschefer, som vurderer, hvor mange unge som har oplevet chikane fra kunder. Fordelt på spørgsmålets 7 svarkategorier.



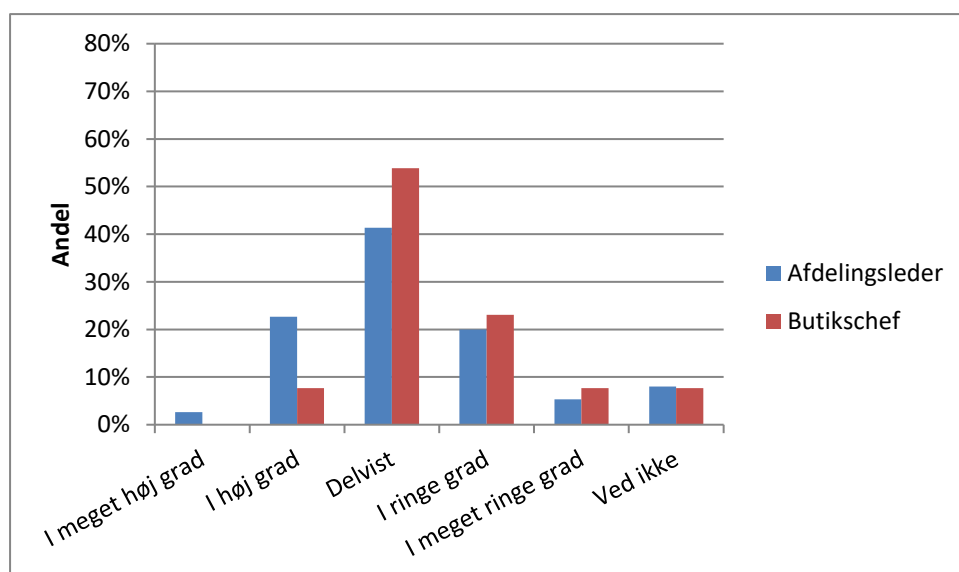
Figur 4.3.3.2: Andelen af afdelingsledere og butikschef, som vurderer, hvor mange unge som har oplevet skænderier eller konflikter med kolleger. Fordelt på spørgsmålets syv svarkategorier.

#### 4.3.4 Kendskab til arbejdsmiljøorganisering og håndtering af specifikke situationer i det daglige arbejde

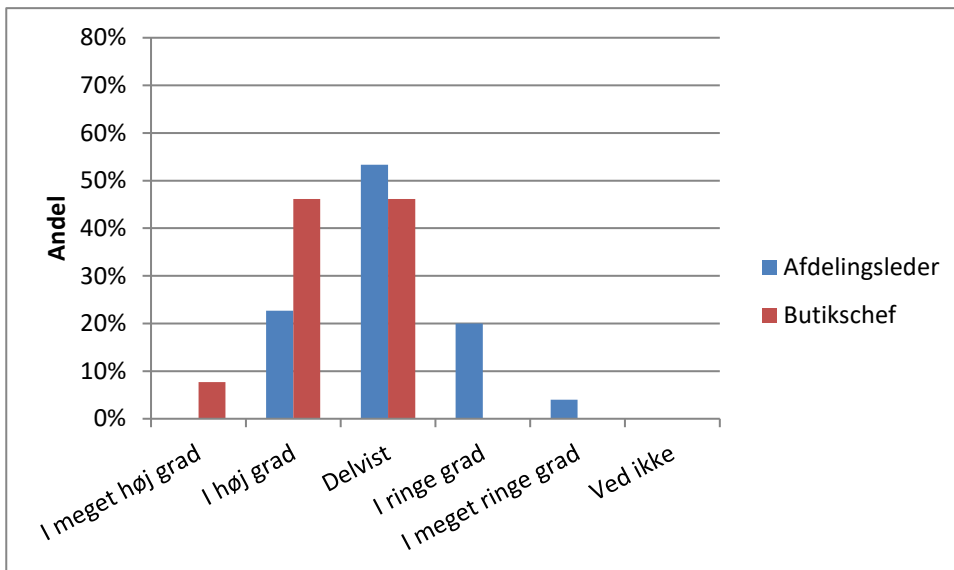
Størstedelen af ungarbejderne (83 %) vidste ikke, om der var en arbejdsmiljøorganisation på deres arbejdsplads. Ydermere svarede 47 % og 31 % af de unge, at de ikke var klar over, om der henholdsvis var en kollega over 18 år eller en leder, som har til opgave at tage sig af arbejdsmiljøet på deres arbejdsplads.

Som det fremgår af tabel 4.3.1.2, mener 47 % af de unge, at de i høj eller i meget høj grad besidder nok viden om, hvad arbejdsmiljø handler om. Lidt over halvdelen af de unge finder det i høj eller i meget høj grad vigtigt at tale om arbejdsmiljø, og 47 % ønsker selv i høj eller i meget høj grad at deltage i arbejdet med arbejdsmiljø på deres arbejdsplads.

I forhold til ledernes vurdering af de unges kendskab til og deltagelse i arbejdsmiljøorganisering, så ses det, at afdelingslederne i højere grad end butiksscheferne vurderer, at de unge ved, hvad arbejdsmiljø på deres arbejdsplads handler om (se figur 4.3.4.1). I alt vurderede 25 % af afdelingslederne, at de unge i høj eller i meget høj grad har kendskab til, hvad arbejdsmiljø på deres arbejdsplads handler om, hvor der kun tilsvarende var 8 % af butiksscheferne, der havde samme vurdering. Omvendt forholdt det sig dog vedrørende ledernes vurdering af, om de unge ønsker at deltage i arbejdet med arbejdsmiljø (se figur 4.3.4.2). Her vurderede en større andel af butiksscheferne (54 %) end afdelingslederne (23 %), at de unge i høj eller i meget høj grad har lyst til at deltage i arbejdet med arbejdsmiljø.



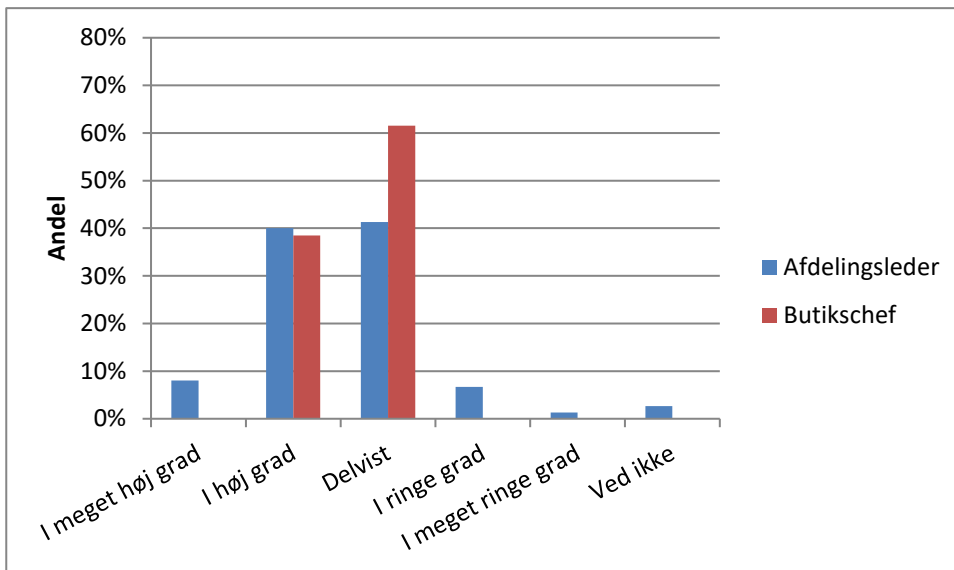
Figur 4.3.4.1: Ved de unge, hvad arbejdsmiljø på deres arbejdsplads handler om? Andelen af afdelingsledere og butiksschefer fordelt på de respektive svarkategorier.



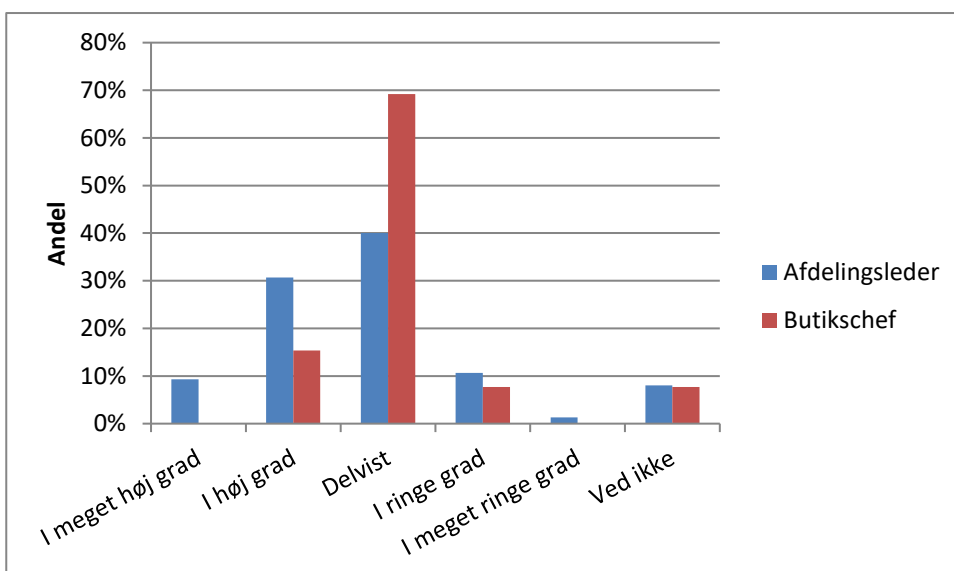
**Figur 4.3.4.2: Har de unge lyst til at deltage i arbejdet med arbejdsmiljø? Andelen af afdelingsledere og butikschefer fordelt på de respektive svarkategorier.**

I alt rapporterede 59 %, 34 %, 48 % og 36 % af de unge, at de i høj eller i meget høj grad besidder viden omkring henholdsvis korrekt løft af tunge varer, håndtering af snitskader, håndtering af ubehagelig opførsel fra kunder og håndtering af konflikter med kolleger (se tabel 4.3.1.2). Det er altså omkring halvdelen af de unge, som ved, hvad de skal gøre i forhold til løft af tunge varer og håndtering af ubehagelig opførsel fra kunder, og kun en tredjedel af de unge ved, hvordan de skal håndtere snitskader og konflikter med kolleger.

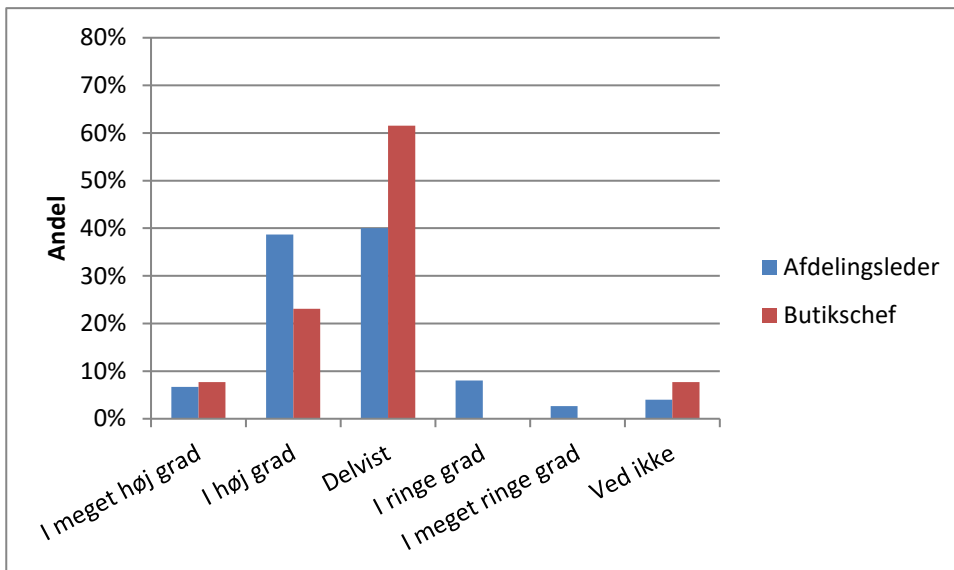
Afdelingslederne og butikscheferne blev ligeledes spurgt til i spørgeskemaet om, i hvor høj grad de mener, at de unge ved, hvordan man løfter tunge varer korrekt, hvad de skal gøre, hvis de får en snitskade, hvad de skal gøre, hvis kunder opfører sig ubehageligt over for dem, og hvad de skal gøre, hvis de har en konflikt med en kollega på arbejdet (se figur 4.3.4.3, 4.3.4.4, 4.3.4.5 og 4.3.4.6). Med hensyn til tunge løft af varer, så svarer 48 % af afdelingslederne og 38 % af butikscheferne, at de unge i høj eller i meget høj grad ved, hvordan de skal løfte tunge varer korrekt. Samlet set, er det den konkrete situation, hvor flest ledere mener, de unge besidder en høj eller i meget høj grad af viden. Omvendt vurderer færrest ledere samlet set, at de unge besidder høj eller i meget høj grad af viden om håndtering af snitskader.



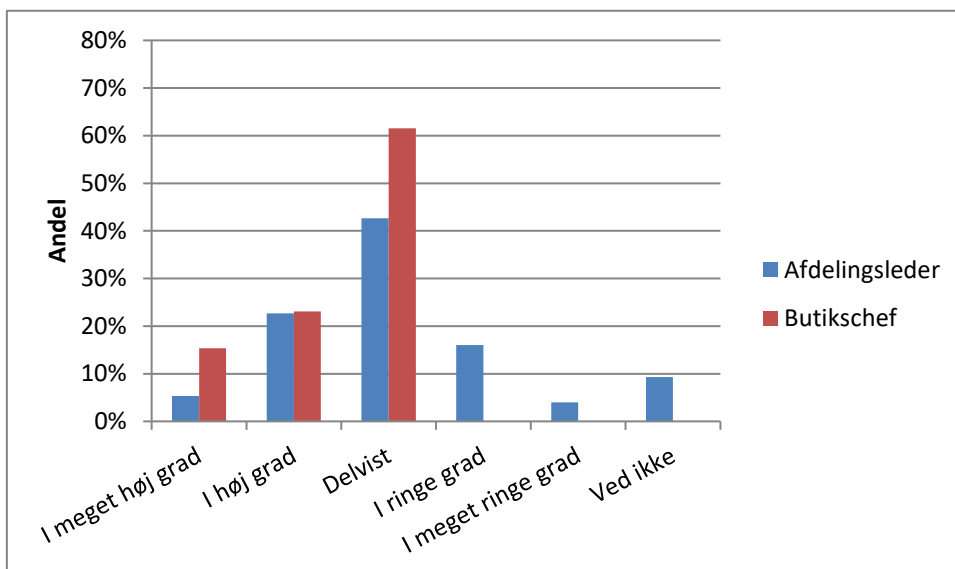
Figur 4.3.4.3: Ved de unge, hvordan man løfter tunge varer korrekt? Andelen af afdelingsledere og butikschef er fordelt på de respektive svarkategorier.



Figur 4.3.4.4: Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis de får en snitskade? Andelen af afdelingsledere og butikschef er fordelt på de respektive svarkategorier.



Figur 4.3.4.5: Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis kunder opfører sig ubehageligt over for dem? Andelen af afdelingsledere og butikschefer fordelt på de respektive svarkategorier.



Figur 4.3.4.6: Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis de har en konflikt med en kollega på arbejdet? Andelen af afdelingsledere og butikschefer fordelt på de respektive svarkategorier.

#### 4.4 Opsamling på forundersøgelsen

Sammenfattede peger resultaterne fra den kvalitative del af forundersøgelsen på:

- At nogle ledere ser de unge medarbejdere som en meget vigtig gruppe af ansatte og mener, at de unges trivsel og sikkerhed både er vigtig for de unges egen skyld, men ligeså meget for butikkens skyld, da det giver bedre og billigere kundeservice og samarbejde.



- At der er forskel på de unges og ledernes oplevelse af oplæringsforløbene. Mens de unge primært husker oplæringen som en instruks i, hvordan arbejdet skal udføres, så har lederne et billede af et mere sammenhængende oplæringsforløb.
- At de unge generelt ikke har noget klart billede af, hvad 'arbejdsmiljø' indebærer, men en mere overordnet forestilling om, at det handler om, hvordan det er at være på arbejdspladsen.
- At mange af de informationer og instrukser, som de unge modtager i starten af deres ansættelse, hurtigt bliver glemt. Der er derfor også flere ledere, som er opmærksomme på, at der skal følges op igen senere.
- At der (fra en butik) er positive erfaringer med inddragelse af en unge-repræsentant i AMO-arbejdet.
- At de unge, der arbejder i butikker, hvor de unge ikke inddrages i AMO, heller ikke kender til dette system og ikke er klar over, hvad en arbejdsmiljørepræsentant er.
- At der ikke er så megen opmærksomhed på, hvordan man som ung skal håndtere utilfredse kunder.
- At der er en udbredt accept af fordelingen af roller og ansvar mellem de unge ansatte og lederne og en bevidsthed om, at erfaringerne fra denne første ansættelse kan få betydning for de unges billede af, hvad det vil sige at være ansat, og hvordan man agerer som medarbejder på en arbejdsplads.

Sammenfattende peger resultaterne fra den kvantitative del af forundersøgelsen på:

- I alt besvarede 67% af ungarbejderne ansat i de 13 butikker på spørgeskemaet. Dette er en rimelig høj svarprocent, som må forventes at give nogenlunde pålidelige resultater. Da vi ikke har oplysninger om frafaldet på de 33%, som ikke har svaret, ved vi imidlertid ikke med sikkerhed, om de der har svaret, adskiller sig systematisk fra de, der ikke har svaret. Vi ved heller ikke i hvilken grad de er repræsentative for samtlige unge ansatte i KÆDEN. Opskalering af resultaterne skal derfor gøres med stor forsigtighed.
- Langt størstedelen af de unge er tilfredse eller meget tilfredse med deres arbejde. Cirka halvdelen ønsker i høj grad at deltage i arbejdet med arbejdsmiljø på deres arbejdsplads, hvilket også afspejles i, at det er omkring halvdelen af de unge, der oplever at være involveret i beslutninger om deres eget arbejdsmiljø. Det svinger dog meget mellem butikkerne.
- Fire ud af ti unge vurderer, at de udfører tunge løft når de er på arbejde.
- Ganske få unge har inden for det seneste år oplevet en arbejdsulykke, som efterfølgende medførte lægekontakt. Ofte sker det, for cirka 4 ud af 10 unge, at der i forbindelse med arbejdet sker småskader, som kræver mindre behandling på stedet fx et plaster, ispose eller forbindelse. Der er her tale om småskader, som er af sådan en karakter, at de ikke nødvendigvis påvirker de unges mulighed for at arbejde eller medfører sygefravær efterfølgende.
- To ud af tre unge (66%) som besvarer spørgeskemaet rapporterer, at de har oplevet episoder inden for de seneste tre måneder, hvor kunder har opført sig ubehageligt over for dem fx skældt ud, været truende eller chikanerende. I modsætning til de unge selv, er det ikke butikscheferne og afdelingsledernes opfattelse, at de unge udsættes i så høj grad for ubehagelige kunder. Vi ved ikke, hvordan spørgsmålet er blevet opfattet af henholdsvis de unge og cheferne, så den uoverensstemmelse der ses mellem de unges og chefernes besvarelse kan både reflektere, at cheferne ikke er informeret om alle de episoder, de unge oplever, men også en forskellig opfattelse af spørgsmålet.

- Omkring halvdelen af de unge mener, at de besidder viden om arbejdsmiljøet i butikken og hvad de skal gøre i forbindelse med tunge løft og ubehagelige kunder. Omkring en tredjedel mener, at de har viden om, hvad de skal gøre ved snitskader.

## 5 RESULTATER FRA INTERVENTIONSFORLØBET

I dette afsnit tager vi primært udgangspunkt i det andet forskningsspørgsmål: *'Kan tiltaget 'De Unges Arbejdsmiljøgrupper' forbedre viden om arbejdsmiljø og adfærd ift. sikkerhed på arbejdspladser med mange unge i fritidsjob?'*

Baggrunden for at besvare dette spørgsmål er to datakilder. Først gennemgår vi resultaterne fra de kvalitative data fra de 10 butikker, der deltog i interventionsdelen. To af butikkerne gennemførte to forløb, materialet består således af i alt 12 gennemførte DUA-forløb. Dernæst analyseres data fra den spørgeskemabaserede undersøgelse af DUA-forløbenes resultater og effekt.

### 5.1 De gennemførte DUA-forløb

De kvalitative data består af logbøger fra forløbene udarbejdet af den ansvarlige forsker, interview med de unge, leder og AMR samt de materialer, som de unge udarbejdede som led i deres DUA-indsats (se oversigt tabel 3.2.2.2). Den tværgående læsning af disse data er struktureret af en række underspørgsmål til forskningsspørgsmålet, som vi også følger i præsentationen af resultaterne.

Først stiller vi spørgsmålet: *'Hvad valgte de unge at arbejde med i DUA?'* Dette er de konkrete resultater af DUA'ernes indsatser. Men afspejler også de unges prioriteringer og forståelse af, hvad det er vigtigt at forbedre. Dernæst har vi undersøgt: *'Hvad betyder det for de unge at være med i DUA?'* Her er det erfaringerne fra den 'lille' gruppe af ungarbejdere, der fik muligheden for at være med i DUA, der er i fokus. I DUA deltog også butikschefen eller souschefen og oftest AMR, det næste spørgsmål er derfor: *'Hvordan oplevede ledere og AMR DUA-forløbet?'* Endelig har vi undersøgt om vi kan identificere: *'Hvilke forhold, der har virket motiverende og støttende for, at DUA er lykkedes med at gennemføre de planlagte indsatser.'*

De første spørgsmål har fokus på selve DUA-forløbet, og de umiddelbare resultater af disse, men vi har også været interesserede i at undersøge, om DUA kan skabe blivende forbedringer af de unges arbejdsmiljø, og om DUA-indsatsen kan have en positiv påvirkning af arbejdsmiljøet og arbejdsmiljøarbejdet i hele butikken. Derfor har vi også stillet spørgsmål om: *'Har DUA skabt øget viden om arbejdsmiljø blandt de andre ansatte?'* Ideen med DUA var at se det som en fleksibel tilføjelse til butikkens faste AMO, hvorfor vi har spurgt, om *'DUA har løftet butikkernes generelle arbejdsmiljøindsats?'* Endelig har vi set på om nogle af DUA'ernes resultater har kunnet bidrage til butikkernes organisering og varetagelse af drift og personaleforhold.

Efter denne gennemgang af resultaterne samler vi op på *'hvilke faktorer der virker hæmmende og fremmende for, at DUA kan medvirke til at forbedre viden om - og adfærd ift. arbejdsmiljøet for de unge i butikkerne.'*

#### 5.1.1 Hvad valgte de unge at arbejde med i DUA – store forskelle butikkerne imellem?

På det kursus, som indledte interventionen, blev de unge i DUA opfordret til at prioritere en eller to problemstillinger, som de ville arbejde med. Valget skete, som beskrevet i metodeafsnittet, på baggrund af en brainstorm over, hvad de unge selv havde oplevet, og blev opsamlet på den 'håndholdte APV'.

Det var gennemgående, at de unge valgte at fokusere på problemstillinger, som relaterede sig til deres egne arbejdserfaringer og oplevelser i den tid, de havde arbejdet i butikken. De

forholdt sig i et begrænset omfang til de input, forskerne kom med om arbejdsmiljø generelt.

Der var en stor variation blandt butikkerne i den måde, problemstillingerne blev beskrevet og de løsningsstrategier, der blev udviklet, men der var naturligt en række overordnede temaer, der gik igen i flere af butikkerne:

## Procedurer for introduktion af nye medarbejdere under 18

I fire af butikkerne besluttede DUA at udvikle nye procedurer og værktøjer til introduktionsforløbene. Der blev udviklet fire forskellige modeller:

- 1) I en butik valgte de at udforme en oplæringsliste, som kan sikre, at vigtige temaer, herunder arbejdsmiljø og sikkerhed, bliver taget op under introduktionen. Samtidig ændrede de proceduren, så oplæringen ikke længere varetages af andre unge, men af en erfaren medarbejder.
- 2) En omfattende udvikling af lister over de temaer og arbejdsinstruktioner der skal indgå i en introduktion i de forskellige afdelinger: Service, bager, grønt. Listerne blev udviklet af de unge fra DUA, men under inddragelse af leder og unge fra de forskellige afdelinger.
- 3) I en tredje producerede DUA ved hjælp af deres mobiltelefoner en videofilm, der på en underholdende måde gennemgik en række opmærksomhedspunkter ift. arbejdsmiljøet i relation til de unges arbejdsopgaver. Filmen blev gjort tilgængelig for alle unge ansatte gennem butikkens facebookgruppe, og fremhævet på tavlemøder for alle unge. Filmen blev fulgt op med en quiz med spørgsmål til de anbefalinger, der blev givet i filmen, med mulighed for præmier.
- 4) En fjerde måde at foreslå forbedret introduktion omfattede et 'intro kit' som bestod af en skriftlig introprocedure for nye, en trinvis plan for træning og oplæring til de forskellige områder, en lidt humoristisk 'pop-up' quiz til at sende til mobiltelefoner og en tjekliste til den person, der er ansvarlig for oplæringen. Souschefen i denne butik konkluderede, at de umiddelbare gevinster ved de unges forslag var, at de nye medarbejdere ved, hvad de kan forvente, og de ansvarlige ved, hvad der skal gøres, og alle får viden om, hvad man kan forvente, at de unge ved.

## Kommunikation og guidelines ved akutte situationer

I nogle af butikkerne var de unge i DUA opmærksomme på, at de ikke altid kendte retningslinjerne for, hvad de skulle gøre, hvis der opstår akutte situationer, som fx røveri, butikstyveri, pludselig sygdom blandt kunder eller ildebrand. DUA udviklede et sammenhængende program for at øge de unge ansattes beredskab. Det bestod af plakater og facebookopslag, som formidlede viden om, hvad der skal gøres. Retningslinjerne blev udarbejdet i samarbejde med butikschefen. Disse informationer om, hvad man skal gøre hvornår, indgik derefter i en quiz, hvor der hver uge var mulighed for at vinde gaver. Desuden lavede de en lille lommevenlig 'Nice to know-liste' over telefonnumre til centrale personer internt i butikken på den ene side og med numre til at kalde efter akut hjælp udefra på den anden side.

# HVORDAN

## Håndterer vi

En kunde der falder om:

1. Kontakt nærmeste leder og få vejledning
2. Benyt hjertestarter, hvis det er muligt. Den hænger ved indgangen til Kvickly.
3. Aftal med leder, hvem der ringer 112

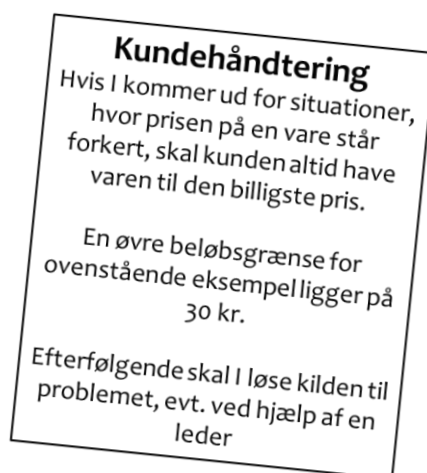
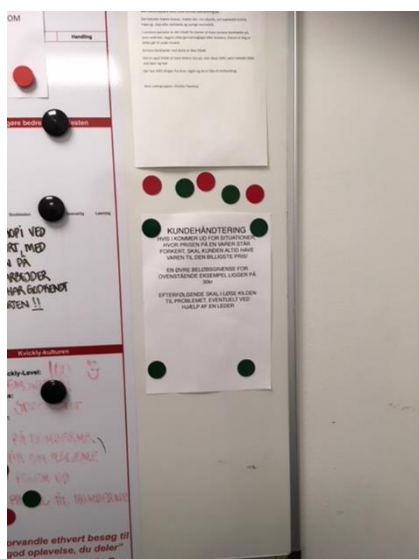
## Hvordan skal jeg løfte?

- Ikke løfte over skuldrene
- Ikke løfte over 12 kilo eller en kasse med tomme flasker, (under 18 år)
- Ikke løfte over 25 kilo eller en kasse med fyldte flasker, (over 18 år)

Figur 5.1.1.1: Eksempler på opslag om arbejdsmiljø og sikkerhed

## Hvordan møder man vrede og aggressive kunder?

I en butik havde de unge i DUA en række aktuelle erfaringer med at blive 'skældt ud' af aggressive kunder. Deres mål var at skabe en fælles procedure for, hvad man gør i sådanne situationer. De indledte deres opgave med at undersøge blandt deres unge kolleger, hvor ofte de oplevede vrede kunder, og hvad de mente, var årsagen til, at situationerne opstod. Ud fra dette materiale fandt de, at der var to fremtrædende problemer, som gik igen. Den ene opstod, når kunderne oplevede, at der var forskelle i den pris, der var mærket på varerne og på andre prisopslag, eller når prisen afveg fra et tilbud annonceret i den ugentlige reklamefolder. Sammen med butikschefen fastlagde de herefter den retningslinje, at alle unge skulle acceptere den pris, kunden ønskede at betale, hvis den ikke afveg mere end 30 kr. fra den mærkede pris. Dette dækkede, ifølge deres erfaring, næsten alle sager. Efter at kunden havde 'fået ret', skulle de sikre, at fejlen blev udbedret. Denne regel blev udbredt til alle unge gennem opslag i baglokalet og gennem et opslag på Facebook.



### Figur 5.1.1.2: Opslaget om håndtering af kunder, der er vrede over prisforskelle

En anden kilde til vrede blandt kunder, som flere havde oplevet, var nedbrud på flaskeautomaten. Det skete desværre ret ofte. Kunder, der havde båret mange tomme flasker frem til butikken og ikke kunne komme af med dem, blev vrede. Dem, der stod nærmest til at modtage beklagelserne, var ofte en ungarbejder. Det viste sig, at det ofte var de samme typer af nedbrud, der skete, og at der fandtes måder at genstarte maskinen på. Den ene af DUA-medlemmerne havde god teknisk snilde og var ofte den, der blev tilkaldt. Problemet var derfor størst, når han ikke var på arbejde. Han udarbejdede derfor en 'troubleshooting-guide' med lette anvisninger på at genstarte flaskeautomaten. Den fik sin faste plads lige over maskinen.

Det var såvel DUA's som butikschefens oplevelse, at både prisreglen og troubleshooting-guiden var kendt blandt de unge og blev anvendt og dermed medvirkede til at forebygge ubehagelige situationer.

I en anden butik havde DUA-medlemmerne konstateret, at der var forskelle på, hvem det var, der fik klager fra kunder, når de sad ved kassen. De lavede derfor en observation af de kolleger, som de vidste sjældent fik klager eller blev mødt med aggressive reaktioner. Herudfra nedskrev de en række gode råd til 'at få det til at glide ved kassen'.

### Vagtbytte og vagtlist

I en butik tog DUA-medlemmerne udgangspunkt i, at der ofte var utilfredshed med vagtlisterne og mulighederne for at bytte vagter. Når nogen skrev et opslag på Facebook om, at de gerne ville bytte en vagt, blev de ofte mødt af larmende tavshed fra deres unge kolleger. De tog derfor initiativ til, at alle unge diskuterede normer og principper for at bytte vagter. Der blev herudfra beskrevet en 'god praksis' for vagtbytte. Den omfattede den tid, der må gå før, der svares på en direkte opfordring, at det er o.k. at sige nej, og at man generelt skulle minde hinanden om at svare i tide. Initiativet blev fulgt op af en fælles pizza- og rundboldaften, så de unge kunne lære hinanden lidt bedre at kende på tværs af vagterne. De oplevede, at kommunikationen om vagterne var blevet meget lettere.

### Omklædningsrummet

En DUA-gruppe sammensat af to drenge konstaterede, at drengenes omklædningsrum var uhumsk og rodet sammenlignet med pigernes. De sikrede, at der blev købt nøgler til alle skabe, så alle ungarbejdere fik deres eget skab, desuden besluttede de at rydde op og gøre rent og lave en kampagne for at fastholde den gode orden.



### Figur 5.1.1.3: Drengenes omklædningsrum før kampagnen

#### Andre aktiviteter

I flere butikker blev DUA-aktiviteterne en anledning til også at sætte andre initiativer i gang rettet mod de unge medarbejdere. I en butik besluttede butikschefen at arrangere et aftenmøde for forældrene til de unge. Der blev på mødet fortalt om det arbejde, de unge udfører, og hvad de lærer i butikken, og der blev også informeret om DUA-initiativet og DUA's opgaver. Desuden blev deltagerne vist rundt i butikken og i baglokalerne.

#### 5.1.2 Hvad betød det for de unge at være med i DUA?

De unge, som indgik i DUA, var i alle tilfælde udpeget og opfordret af butikschefen eller souschefen. Det var således unge, der allerede havde vist engagement i arbejdet, og var blevet vurderet til at have særlige ressourcer. Det var derfor ikke overraskende, at de unge generelt udtrykte stor tilfredshed og interesse i at deltage i DUA. En ung medarbejder fortalte stolt:

*"Det er godt at se, hvad der er muligt for os at opnå med så lille en indsats - der er jo ikke behov for at foretage store ændringer".*

Langt de fleste udviste stort engagement i den opgave, de valgte at udføre. Og for de fleste var det også ligetil at omsætte kompetencer fra skolen i form af at planlægge en opgave, skrive beskeder og føre dagbog over forløbet. Det faldt dem også naturligt og nemt at kommunikere til deres kolleger via butikkens facebookgruppe.

Der var afgørende for de unge, at butikschefen bakkede dem op. Ikke mindst i forhold til at give dem opbakning til at arbejde med DUA-opgaven i arbejdstiden. I flere tilfælde oplevede de unge, at DUA-opgaverne kunne tage flere timer, end det oprindeligt blev aftalt. Hvis de ikke føler sig sikre på støtte og opbakning, er det meget vanskeligt for dem at vide, om de faktisk har myndighed til at gennemføre opgaven, samt ad hvilke kanaler de skal søge opbakning og støtte.

De unge gav alle udtryk for stor interesse for den generelle viden om arbejdsmiljø, de fik præsenteret på det korte introduktionskursus. Forhold vedrørende tunge løft, sikkerhed ved brug af knive og palleløftere samt forebyggelse af aggressiv og truende adfærd fra kunder oplevede de alle som meget relevante emner at vide mere om.

Mange af de unge gav udtryk for, at de igennem projektet havde fået et ønske om at lære og gøre mere for at forbedre arbejdsmiljøet:

*"Jeg vil gerne vide mere om arbejdsmiljø, jeg har indset, at det også vedrører os. Jeg vil nok være interesseret i at deltage i forbedringer af arbejdsmiljøet i fremtiden, da jeg kan se, at jeg kan gøre en forskel på min arbejdsplads".*

For nogle blev DUA en oplevelse af at få indflydelse på sin egen arbejdssituation:

*"Jeg har følt, at jeg er blevet lyttet til på en anden måde, fordi jeg har haft den rolle i DUA. Det giver en anden lyst, når du føler, at der er nogle, der lytter til dig". (Slagelse)*

*"Før var det jo bare arbejde, men nu er det lidt som om, vi har en stemme. Og jeg tør sige noget, uden at jeg er bange for at blive trådt på".*

Denne 'nye' oplevelse af at have mere indflydelse lægger flere af de unge stor vægt på. Ikke alene, fordi det er rart for dem at opleve, at de bliver hørt, men også fordi de reelt har haft mulighed for at bidrage med konkrete løsninger på problemer.

*"Det har været meget nemmere at løse problemer nu, da vi selv skal træffe nogle beslutninger, og det er også meget rart at løse et problem, som jeg ved, hvordan man kan løse".*

Nogle af de unge DUA-medlemmer gav også udtryk for, at de gennem DUA-forløbet var blevet mere bevidste om sammenhængen mellem sikkerhed og kvalitet af arbejdet:

*"Sommetider er der jo nogen af dem, som trimmer, der ikke trimmer ordentligt. Jeg har for eksempel ofte set folk trimme med den ene hånd, mens de har deres mobil i den anden".*

DUA-grupperne var dog ikke lige vellykkede i alle butikker. I nogle af butikkerne måtte de unge kæmpe hårdere for at komme igennem med deres ideer, end i andre. En ung deltager fortæller:

*"Det lykkedes ikke for os at formidle noget til NN [butikschefen], der er altid travlt, og alt skal gøres nu og her. Men vi undersøgte heller ikke rigtigt, hvor vi ellers kunne komme frem med vores ideer, og hvad der skulle ske".*

### 5.1.3 Butikscheferne og arbejdsmiljørepræsentanternes oplevelser af DUA

Butikkerne blev kompenseret økonomisk af Kæden for 12 timer pr. ung pr. DUA. Det var for butikscheferne et signal om, at der var opbakning til projektet oppefra i systemet, hvilket betød mere for dem end den økonomiske compensation i sig selv.

I den butik, hvor de unge i DUA lavede en video til deres kolleger, var sikkerhedsrepræsentanten klart stolt:

*"... den film, de har lavet - jeg har også sagt det til dem - jeg er virkelig stolt af den film, og hvad de har fået fuldført fra syv timers arbejde. Jeg tror også mange af jeres kolleger er imponerede, også de unge. Og det har givet noget mere viden til dem. Men især de voksne, fordi vores generation bruger rigtig meget mapper og printe ud og hænge op og sedler, og ja, vi bruger da også Facebook, men jeg tror bare ikke, vi tænker på videoer på den måde. Jeg har slet ikke tænkt på en video, altså! Og jeg tror på, det virker langt bedre, fordi de har jo egentlig fået udleveret foldere. Og så har vi tænkt på - bør introduktionen være i papirform? Og bør vi også re-tænke nogen af de ting med de unge? Jeg tror bare, vi er nødt til at tænke i nogen andre baner, når vi henvender os til de unge i dag".*

I andre butikker havde projektet været en øjenåbner i forhold de evner, de unge har for fejlfinding og til at se muligheder for at skabe øget effektivitet:

*"Jeg har aldrig før rigtig overvejet det, men det er spild af tid, når de går rundt og bruger en masse tid på at finde elefantfødder".*

En anden butikschef er også blevet opmærksom på de potentialer, der ligger i at inddrage de unge i at løse de problemer, der kan opstå i butikken:

*"Jamen det vil vi nok gøre fremadrettet, altså inddrage de unge i det, for jeg tror, der er mange, der er overraskede over, hvor dygtige de unge har været til det her".*

Videre udtrykker den samme chef en erkendelse af, at de unge spiller en vigtig rolle i kunde-håndteringen:

*"De er jo en stor del af arbejdskraften i virksomheden. De unge får jo en masse spørgsmål fra kunder, men spørgsmålet er, om det er dybt nok. Om man egentlig får det ud af de unge, som rent arbejdsmæssigt er mest optimalt".*



En anden butikschef fastholder sit fokus på, at de unge har bidraget til arbejdsmiljøarbejdet og overvejer, om de kan inddrages i den 'rigtige' AMO. Han giver udtryk for, at ledelsen har overvejet at inddrage de unge mere i APV-processen, og at egentlig var deres motivation for at være med i projektet, at de unges APV-svar var mere negative end de ældres. Deres idé er derfor at vælge et par repræsentanter blandt de unge og forklare dem, hvad de forskellige svarkategorier i APV'en betyder og få dem til at forklare det til de øvrige. En idé, der senere blev anvendt i andre butikker.

En tredje leder har mere fokus på den betydning, DUA har haft for de sociale relationer blandt de unge:

*"Det tror jeg bestemt - det er god måde at engagere de unge. De taler jo sammen, og hvis der bare er nogle af dem, som deler det, så spreder det sig. Det er også smart, fordi vi har stor udskiftning blandt de unge, så det er svært at skabe et bredt engagement om arbejdsmiljø".*

Flere af cheferne kommer ind på det problem, at de enkelte unge hurtigt bliver udskiftet, og at det derfor er vigtigere at se på gruppen af unge, som det stabile, selvom de enkelte unge ikke bliver så længe:

*"I Kvickly har vi meget udskiftning, og det er noget, som vi har bygget butikken op omkring. Udskiftning er blevet en præmis, vi lever under, og som vi til dels har lært at drage nytte af. Men det betyder også, at vi konstant må oplære nye medarbejdere, og at vi skal sørge for, at gruppen er konsistent. Det er derfor, at jeg synes, at listerne (lister med telefonnumre til vigtige personer) var et godt initiativ".*

De unge ansatte havde i nogle supermarkeder også udfordret de sædvanlige vaner på arbejdspladsen fx ved at bruge Facebook, video og pop-quizzet aktivt i kommunikationsprocessen. En af lederne udtalte, at projektet havde tilføjet meget værdi til en relativt lav pris.

#### 5.1.4 Hvilke forhold, har virket motiverende og støttende?

Som beskrevet ovenfor, var det i langt de fleste tilfælde ikke vanskeligt at motivere de unge til opgaven i DUA. Men de unges motivation var ikke tilstrækkelig i sig selv til at drive opgaven. Det var samtidig afgørende, at de modtog *effektiv støtte fra ledelsen, sikkerhedsrepræsentanter og i nogle tilfælde fra forskerne* med hensyn til den praktiske udførelse, fx udvikling af metoder og planer for gennemførelse, men også til at 'turde' være dem, der gik forrest i en sådan opgave. Derfor var den organisatoriske ramme og de tildelte ressourcer også af afgørende betydning, da de unge ikke har mulighed for selv at tilvejebringe dette. I forhold til at fastholde engagementet var en støttende kultur primært fra butikschefen eller en anden leder afgørende, hvilket især blev skabt gennem disses deltagelse i møderne i DUA.

I nogle af DUA-grupperne var de unge enten ikke så motiverede eller formåede ikke fuldt ud at opfylde deres handlingsplaner, selvom der var tilgængelig støtte fra arbejdspladsen og forskerne. På en enkelt arbejdsplads fortsatte en af de unge dog selvstændigt med at opfylde den fastlagte handlingsplan, selvom han kun fik meget begrænset støtte og opmuntring fra butikschef og AMR.

I de tilfælde, hvor de unge enten selv manglede motivation for opgaven eller savnede støtte og opbakning til at gennemføre den fra ledelsen, blev interventionen opfattet som mindre vellykket af deltagerne.

Som led i projektet skulle de unge DUA-gruppemedlemmer involvere eller i det mindste informere deres unge kolleger om arbejdet i udvalget. Dette var i nogle tilfælde svært og undertiden ret skuffende for nogle af de unge DU-medlemmer. Efter at have sendt nyheder på Facebook med kun få "likes" fra jævnaldrende, sagde en ungarbejder: *"Jeg følte det som at tale til en mur, da jeg forsøgte at sprede budskabet, og efter lidt tid tabte du lidt mod"*. I en sårbar stilling og i en sårbar alder kan det være meget krævende for en ung person ikke at modtage "likes" på facebookaktiviteter fra de jævnaldrende.

Også på arbejdspladser med succesfulde resultater fra DUA-indsatsen og med god støtte fra ledere og sikkerhedsrepræsentanter fortæller et DUA-gruppemedlem:

*"Responsen fra lederne/de voksne kolleger var super god, mens vores jævnaldrende kolleger ikke havde det store at sige"*.

Opbakning fra de andre unge anså de unge DUA-medlemmer primært som et resultat af, hvor gode de selv havde været til at inddrage dem. De andres opbakning var dog ikke en forudsætning for, at de selv kunne være motiverede. Det kan skyldes, at kontakten mellem de unge, ofte kun sker i mindre grupper, da de oftest arbejder forskudt.

De unge opfattede sig tilsyneladende ikke som en samlet gruppe, der bør sikres en stemme. Vi har ikke registreret, at de unge oplevede det som motiverende at agere 'repræsentant' for gruppen af unge, motivationen udsprang af samarbejdet i DUA, relationen til butikschef og AMR og af opgaven i sig selv og den feedback, den evt. gav.

Relationen til deres unge kolleger har haft fokus på at sikre spredning af den viden og de anvisninger, som DUA-indsatserne ledte frem til. Gennem opslag på Facebook har de kommunikeret til dem, oftest som en relativ passiv målgruppe. Positiv respons har været en kilde til at skabe motivation til at fortsætte, men den har ikke været afgørende.

Butikschefens opbakning var afgørende for opstarten, hvor de også alle var positive og støttende. Det var dog ikke i alle tilfælde let at fastholde butikschefernes engagement i DUA gennem hele processen. Et forhold, der særligt vanskeliggjorde dette, var, at der i mange af butikkerne forekom udskiftning på både butikschef- og souschefposterne. I en butik nåede der at være tre butikschefer i de fire måneder, DUA-forløbet varede.

Støtte fra den etablerede AMO kom primært gennem arbejdsmiljørepræsentantens deltagelse i DUA. Det havde derfor betydning, om butikken i forvejen havde fokus på arbejdsmiljøarbejdet og arbejdede systematisk med dette. Hvis der manglede kontinuitet og engagement i butikkens faste AMO arbejde, var det vanskeligt for DUA at finde støtte og opbakning her.

To butikker fra den første runde valgte at trække sig ud af projektet, på trods af muligheden for at gennemføre endnu et DUA-forløb. Som årsag til dette angav de, at et DUA-projekt var for krævende for dem at gennemføre. Butikschef og AMR anså ikke udbyttet af DUA for at være i balance med de ressourcer, da havde brugt på at støtte gruppen. Deres vurdering var, at projektet var for ambitiøst, hvis ikke de unge kunne være mere selvkørende, end det viste sig at være tilfældet.

Forskergruppen har også i nogle tilfælde støttet DUA-gruppen direkte, gennem forslag til metoder og ved at hjælpe med at overskue data og informationer, men det har været begrænset, og generelt har de unge anvendt kompetencer, de allerede selv havde fra skolen.

### 5.1.5 Har DUA skabt øget viden om arbejdsmiljø blandt de andre unge?

De mest direkte eksempler på formidling af arbejdsmiljøviden til andre unge er udviklingen af de forskellige introduktionsprogrammer og materialer hertil. DUA-gruppen, der producerede en lille video, kommer rundt om de centrale arbejdsmiljøtemaer, ligesom intro materiale og pop-up-quizzet formidler generelle retningslinjer ift. de tre problemstillinger: sikkerhed ved maskiner og knive, tunge løft og sikkerhed i kassen. I nogle tilfælde er der også medtaget beredskab ved brand og håndtering af kemikalier. Der er således skabt en anden tilgang til viden end blot gennem mundtlige instruktioner og pjecen 'Sikker i butik', som de unge møder de første dage i ansættelsen.

I mange af de andre DUA -forløb har kommunikationen mellem DUA og de andre unge været fokuseret på at formidle anvisninger (fx reglerne om at håndtere prisforskelle, sikre oprydning i omklædningsrum, flaskeautomats-guide m.m.), og selvom de ikke har haft karakter af egentlig vidensformidling om arbejdsmiljø, har de søgt at medvirke til at skabe en arbejdsmiljømæssig bedre adfærd. Desuden har arbejdet med disse temaer bidraget til de unges viden om, hvordan man kan arbejde med problemløsning og med at understøtte ændret adfærd.

### 5.1.6 Har DUA løftet butikkernes generelle arbejdsmiljøindsats?

Selvom ledelsen i de fleste butikker fandt projektet relevant, var det ikke let at bevare engagementet gennem hele DUA-forløbet. Det var særligt vanskeligt for de butikker, hvor vi oplevede udskiftning af ledere eller registrerede mere omfattende problemer med det psykosociale arbejdsmiljø i butikken, ofte afspejlet i et ringe samarbejde mellem butikschef og medarbejderrepræsentanter. I butikker, hvor AMO ikke var velfungerende, og hvor arbejdsmiljøarbejdet var begrænset, var det vanskeligt for DUA at påvirke andre forhold i butikken.

Nogle af supermarkederne besluttede at fortsætte med at inddrage de unge ansatte i arbejdsmiljøet efter projektets afslutning. Dog ofte i andre former end ved at fastholde DUA. Nogle arbejdspladser ville invitere en unge-repræsentant med til at deltage i de ordinære møder i AMO. Andre besluttede at arrangere særlige aftenmøder om arbejdsmiljøproblemer for de unge arbejdere, såkaldte 'pizzamøder'. Generelt havde projektet skabt en øget bevidsthed om, at de unge medarbejdere er en ressource for butikkerne, en AMR siger således:

*"Vi bør være meget bedre til at kommunikere med de unge og få dem til at bidrage. Men at de fortsat skal indgå i en DUA, det får de nok ikke lov til".*

Det var et klart og ikke overraskende mønster, at de arbejdspladser, der oplevede de mest succesfulde DUA-forløb, også var de mest dedikerede til at fortsætte med at inddrage de unge ansatte i det fremtidige arbejdsmiljøarbejde.

### 5.1.7 Har DUA'ernes resultater kunnet bidrage til butikkernes organisering og varetagelse af drift og personaleforhold?

Igennem samarbejdet med de unge i DUA og i de afsluttende interview er vi blevet meget opmærksomme på, hvordan de unge evner at se udfordringerne fra butikkens synspunkt med et særligt fokus på kundernes oplevelse af butikken. Mange af de temaer, de har taget op, omfatter en integreret forståelse af kundeoplevelsen og deres egne arbejdsforhold. Fx bygger den indsats, der ledte frem til anvisninger på, hvordan man agerer ved klager over prisforskelle, på, at utilfredse kunder skaber dårligt arbejdsmiljø, men også at utilfredse kunder er et problem for butikkens omsætning. Under det første kursus i DUA-forløbet, blev de

unge spurgt om deres forståelse af, hvad arbejdsmiljø er. Det typiske svar var: 'Det er sådan noget med, hvordan vi har det med hinanden på arbejdet'.

Det er dog langt fra alle butikker, der opfatter gruppen af ungarbejdere som en vigtig ressource på arbejdspladsen. Vi kan se, at der blot blandt de få butikker, vi har besøgt, er meget store forskelle på, hvordan man opfatter gruppen af ungarbejdere. Vores vurdering er, at de ofte 'går under radaren'. Forstået på den måde, at butikkens kernearbejdskraft anses for at være de fastansatte, som primært er til stede fra åbningstid til kl. ca. 18:00 og kun få gange lørdag eftermiddag og søndag. De unge dækker typisk disse ydertidspunkter, da det passer med deres skoletid. De arbejder højst 12 timer ugentligt og følger gerne et fast vagtskema. Det vil derfor kun være en mindre del af de fastansatte, de kommer til at møde og ofte med lang tid imellem. Ligesom de heller ikke møder alle de andre unge jævnligt, men typisk kun en mindre gruppe. Da de derudover har ansættelsesforhold, der typisk varer omkring to år, bliver de sjældent opfattet som – eller opfatter sig selv – som en del af medarbejdergruppen. Vi antager dog, at det kan forholde sig anderledes i de mindre butikker.

Dette vilkår er efter vores vurdering en væsentlig årsag til, at det ikke er normal praksis at inddrage de unge i fx arbejdsmiljøorganisationen eller i andre personaleorienterede tiltag.

Igen har vi oplevet forskel på butikkerne, eller måske især på butikscheferne. Det var tydeligt, at nogle af dem havde et øje for de kvaliteter, de unge medarbejdere besidder, hvor andre mere så dem som en fleksibel arbejdskraft. Det var naturligvis også de butikschefer med øje for de unge, der var mest entusiastiske deltagere i DUA-forløbene, og det var de samme, der så potentialer i at fortsætte med tilsvarende aktiviteter. Desværre er der også blandt disse butikschefer en meget udbredt mobilitet ift. at skifte til andre butikker. Derfor bliver DUA-forløbene sandsynligvis ikke fastholdt på butiksniveau, men vil muligvis sprede sig sammen med butikscheferne.

### 5.1.8 Hvilke faktorer virker hæmmende og fremmende for, at DUA kan opnå resultater?

I den oprindelige programteori bag projektet var det tanken, at de unge DUA repræsentanter skulle vælges blandt deres kolleger. Dette har vist sig umuligt, da de unge netop hverken opfattes af butikken eller af sig selv som en gruppe med ens vilkår, der kan repræsenteres.

De unge, der har medvirket i DUA-grupperne, har gjort det som udpegede og primært ud fra deres egen motivation for at bidrage og lære. Selvom de har haft fine resultater med de forskellige indsatser, de har udviklet, er det vanskeligt at udvikle DUA til at kunne varetage en funktion, der har hele gruppen af unge som udgangspunkt og som aktiv medspiller.

I stedet har vi konstateret, at det er meningsfuldt at finde (udpege) nøglepersoner blandt de unge, der både er motiverede og har gode forudsætninger for at løfte opgaven, og lade dem fungere som en slags frontlinjeaktører. Resultaterne af deres indsats kan være til gavn for alle i butikken, selvom alle ikke har været involveret.

Kæden har tradition for, at ledere og souschefer meget ofte flytter fra en butik til en anden. Dette har i nogen DUA-forløb gjort det vanskeligt at fastholde butikkens opbakning.

## 5.2 Effektevalueringen

### 5.2.1 Deltagelse i undersøgelsen

Effektevalueringen er gennemført i de fem butikker, som deltog i det andet interventionsforløb, samt i tre kontrolbutikker. I alt svarede henholdsvis 128 (65 %) og 30 (56 %) ungarbejdere fra interventions- og kontrolbutikkerne på det udsendte spørgeskema ved interventionens start.

I løbet af interventionsperioden havde 33 ungarbejdere ansættelsesophør i interventionsbutikkerne, hvor 45 nye ungarbejdere blev ansat. Tilsvarende var der i kontrolbutikkerne fem ungarbejdere, der havde ansættelsesophør, og 21 nye ungarbejdere blev ansat.

Efter interventionsperioden svarede henholdsvis 108 (52 %) og 70 (43 %) ungarbejdere fra interventions- og kontrolbutikkerne på det udsendte spørgeskema. Heraf var der 75 ungarbejdere fra interventionsbutikkerne og 15 ungarbejdere fra kontrolbutikkerne, som besvarede spørgeskemaet både før og efter interventionen.

### 5.2.2 Karakteristik af deltagerne

#### 5.2.2.1 Organisation og ledelse

I gennemsnit var butikkerne, der modtog interventionen, lidt større målt på antal medarbejdere end kontrolbutikkerne, og havde i gennemsnit også en større andel af medarbejderstaben, som var ungarbejdere (15-17 år) (se tabel 5.2.2.1.). I alt bestod andelen af unge i interventionsbutikkerne i gennemsnit af 44 % unge i alderen 15-17 år, hvor andelen i kontrolbutikkerne i gennemsnit var 25 %.

Lederne fra interventionsbutikkerne havde i gennemsnit højere anciennitet end lederne fra kontrolbutikkerne, og de rapporterede, at der i gennemsnit havde været foretaget flere organisatoriske ændringer i interventionsbutikkerne det seneste år end i kontrolbutikkerne.

Der blev ikke fundet nogen statistisk signifikant forskel på interventions- og kontrolbutikkerne.

	Intervention (N=5)			Kontrol (N=3)		
	N	Gns. (SD)	Range	N	Gns. (SD)	Range
Total antal medarbejdere <sup>a</sup>	5	105 (59)	24-180	3	73 (32)	50-110
Andel ungarbejdere (15-17 år), % <sup>a</sup>	5	44 (25)	16-83	3	25 (9)	15-32
Antallet af organisatoriske ændringer det seneste år <sup>b</sup>	5	3.6 (2.4)	1-6	3	2.3 (2.1)	0-4
Gennemsnitlig anciennitet blandt ledere og afdelingsledere, måneder <sup>b</sup>	5	62.1 (27.7)	43-111	3	48.6 (48.9)	9-103

<sup>a</sup> Indsamlet ved standardiserede lister, <sup>b</sup> Selvrapporteret information fra spørgeskema udfyldt af leder og afdelingsledere.

**Table 5.2.2.1.: Karakteristik af interventionsbutikker (N=5) og kontrolbutikker (N=3) før interventionsperioden. [Gns.=gennemsnit, SD=standard afvigelse].**

### 5.2.2.2 Ungarbejdere

Der var lige mange unge kvinder og unge mænd ansat i henholdsvis interventions- og kontrolbutikkerne (se tabel 5.2.2.2.). De unge arbejdede i gennemsnit 5-6 timer pr. uge, og 40 % rapporterede at være involveret i nogen eller i høj grad i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø. De unge i interventionsbutikkerne havde i gennemsnit været ansat syv måneder før interventionens start, hvor de unge i kontrolbutikkerne i gennemsnit havde været ansat ni måneder. Denne forskel i længde af ansættelse var statistisk signifikant.

Der var ingen statistisk signifikant forskel, hvad angår alder, køn, ugentlige arbejdstimer og rapportering af involvering i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet på de unge, som modtog interventionen, og de unge fra kontrolbutikkerne.

	Intervention (N=242)			Kontrol (N=75)		
	n	Gns. (SD)	n (%)	n	Gns. (SD)	n (%)
Alder <sup>a</sup>	221	16.4 (0.7)		64	16.4 (0.6)	
Køn (kvinder) <sup>a, b</sup>	241		136 (56)	75		38 (51)
Jobanciennitet, måneder <sup>a</sup>	242	7.1 (6.1)		75	9.3 (8.0)	
Arbejdstimer (timer/uge) <sup>a</sup>	197	5.4 (3.2)		54	6.2 (4.7)	
Involvering i beslutninger som påvirker arbejdsmiljøet ("I høj grad" og "I nogen grad")	128		53 (41)	30		12 (40)

<sup>a</sup> Indsamlet ved standardiserede lister, <sup>b</sup> Selvrapporeret information fra spørgeskema.

**Table 5.2.2.2.: Karakteristik af ungarbejdere (15-17 år) i henholdsvis interventionsbutikker (N=242) og kontrolbutikker (N=75) før interventionsperioden. [Gns.=gennemsnit, SD=standard afvigelse, n (%)=antal (%)].**

### 5.2.3 Effekt af interventionen

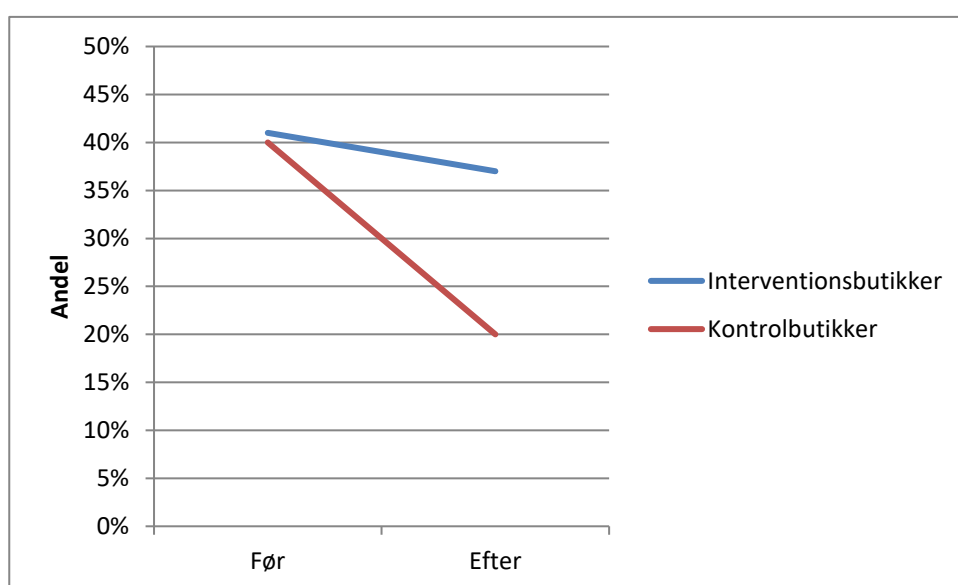
#### Analysen på alle ungarbejdere med besvarelser før og/eller efter interventionen

Andelen af unge, som rapporterer at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø, faldt hen over interventionsperioden i både interventions- og kontrolbutikkerne (se tabel 5.2.3.1. og figur 5.2.3.1). I interventionsbutikkerne var der 4 % færre unge, som rapporterede at være involveret i beslutninger vedrørende deres arbejdsmiljø efter interventionen, hvor der i kontrolbutikkerne var 20 % færre unge.

Der var dog ingen statistisk signifikant forskel mellem interventionsbutikkerne og kontrolbutikkerne på andelen af unge, som rapporterede at være involveret i beslutninger vedrørende deres arbejdsmiljø efter interventionen.

	Før intervention		Efter intervention	
	n	% (n)	n	% (n)
Interventionsbutikker	128	41 (53)	108	37 (40)
Kontrolbutikker	30	40 (12)	30	20 (6)

**Table 5.2.3.1.: Andel ungarbejdere i henholdsvis interventions- og kontrolbutikkerne, som før og efter interventionsperioden rapporterer at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø.**



**Figur 5.2.3.1.: Andel unge i henholdsvis interventions- og kontrolbutikkerne, som før og efter interventionsperioden rapporterer at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø.**

### Analysen af ungarbejdere med besvarelser både før og efter interventionen

Blandt de unge, som både besvarede spørgeskema før og efter interventionen, var der i interventionsbutikkerne fra før til efter interventionsperioden en meget lille numerisk stigning på 3 % i andelen af unge, som rapporterede at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø (se tabel 5.2.3.2. og figur 5.2.3.2.). Tilsvarende var der i kontrolbutikkerne 13 % færre unge efter interventionsperioden, som rapporterede at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø sammenlignet med før interventionen.

Der er således en tendens til at en højere andel i interventionsgruppen, og en lavere andel i kontrolgruppen føler sig involveret i beslutninger om deres arbejdsmiljø efter interventionen. Forskellen på forandringen i grupperne er dog ikke statistisk signifikant.

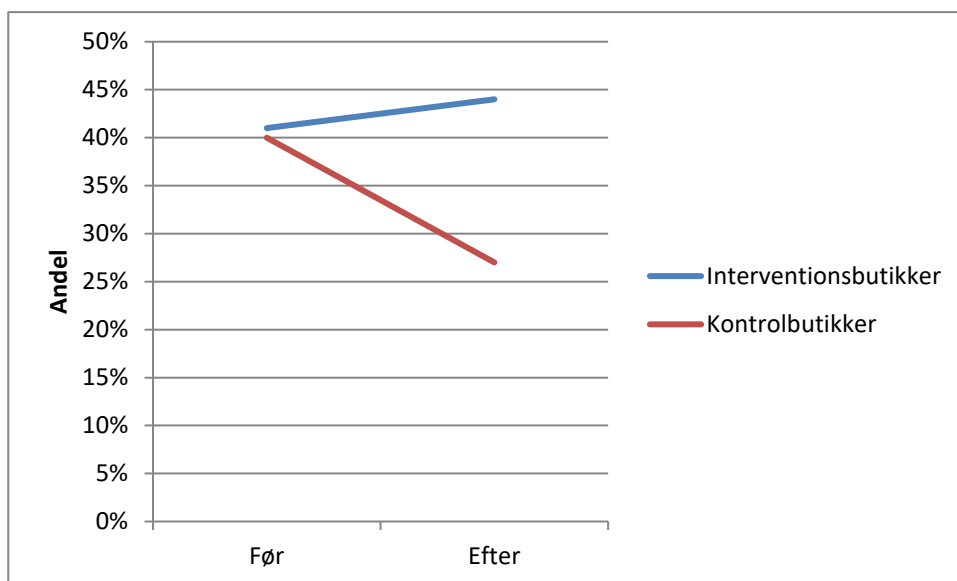
Af figur 5.2.3.3. ses det, at andelen af unge, som går fra ikke at være involveret til at blive involveret hen over interventionsperioden, er lige stor (13 %) for henholdsvis interventions- og

kontrolbutikkerne. I interventionsbutikkerne var der 11 % af de unge, som gik fra at være involveret før interventionen til ikke at være involveret efter interventionen, hvilket tilsvarende var 27 % unge i kontrolbutikkerne.

Der var ingen statistisk signifikant forskel på interventions- og kontrolbutikkerne, hvad angår andelen af ungarbejdere, som henholdsvis går fra at være involveret til ikke at være involveret og går fra ikke at være involveret til at blive involveret hen over interventionsperioden.

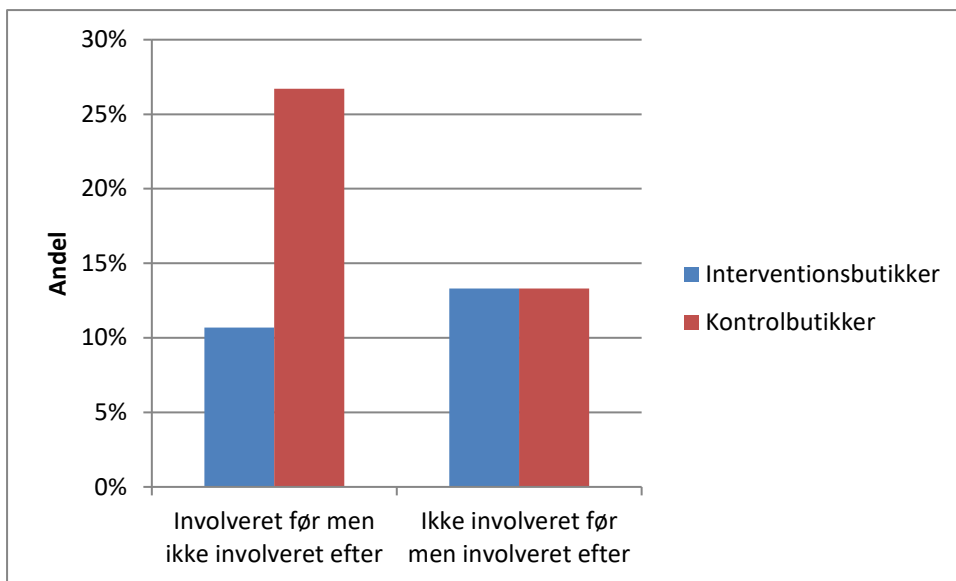
	Før intervention		Efter intervention	
	n	%(n)	n	%(n)
Interventionsbutikker	75	41 (31)	75	44 (33)
Kontrolbutikker	15	40 (6)	15	27 (4)

**Table 5.2.3.2.: Andel unge i henholdsvis interventions- og kontrolbutikkerne, som før og efter interventionsperioden rapporterer at være involveret i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet. Selekeret population, som både besvarede spørgeskemaet før og efter.**



**Figur 5.2.3.2.: Andel unge i henholdsvis interventions- og kontrolbutikkerne, som før og efter interventionsperioden rapporterer at være involveret i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet. Selekeret population af unge, som både besvarede spørgeskemaet før og efter interventionen.**





Figur 5.2.3.3.: Forskellen mellem interventions- og kontrolbutikkerne i andelen af ungarbejdere, som henholdsvis går fra at være involveret til ikke at være involveret og går fra ikke at være involveret til at blive involveret hen over interventionsperioden.

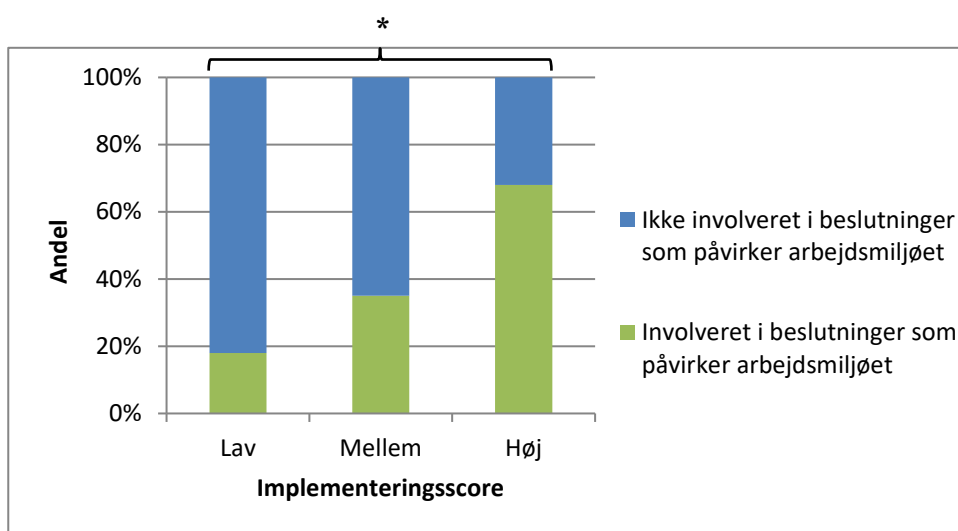
#### 5.2.4 Implementering af interventionen

Efter interventionsperioden rapporterede 41 % af de unge at have hørt om De Unge Arbejdsmiljøgruppe (DUA), 39 % af de unge havde set opslag på Facebook fra DUA, og 54 % af de unge havde lagt mærke til en af de aktiviteter, som blev gennemført i forbindelse med interventionen (se tabel 5.2.4.). Der var forskel blandt de fem interventionsbutikker, i hvor høj grad de unge have hørt/set/lagt mærke til DUA, opslag fra DUA på Facebook og specifikke aktiviteter forbundet med interventionen.

	Total (N=105)	
	% (n)	Spredning mellem de fem interventionsbutikker, %
Ungarbejdere, som har hørt om DUA	41 (43)	22-58
Ungarbejdere, som har set opslag fra DUA på Facebook	39 (41)	16-67
Ungarbejdere, som har set/lagt mærke til en specifik interventionsaktivitet	54 (57)	16-83

Tabel 5.2.4.: Andel unge, som rapporterer at have hørt/set/lagt mærke til De Unge Arbejdsmiljøgruppe (DUA), opslag fra DUA på Facebook og specifikke aktiviteter forbundet med interventionen.

Der var en statistisk signifikant sammenhæng ( $p < 0,000$ ) mellem implementeringsscoren og rapportering af involvering i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet (se figur 5.2.4.). Jo højere en implementeringsscore des højere andel af unge, som efter interventionsperioden rapporterede at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø. I en tillægsanalyse blandt de 10 unge, som gik fra ikke at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø før interventionen til efter interventionen at være involveret, fandt vi samme statistisk signifikante resultat. En højere andel af de unge, som gik fra ikke at være involveret til at være involveret, havde en højere implementeringsscore.



**Figur 5.2.4.** Andelen af ungarbejdere, stratificeret på niveau af implementeringsscore, som efter interventionsperioden rapporterer henholdsvis at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø, eller ikke at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø. \*  $p < 0,000$

### 5.2.5 Sammenfattende om resultaterne fra den kvantitative effektevaluering

Der blev ikke fundet nogen statistisk signifikante forskelle mellem interventionsbutikkerne og kontrolbutikkerne på andelen af unge, som rapporterede at være involveret i beslutninger vedrørende deres arbejdsmiljø efter interventionen.

Der blev heller ikke fundet nogen statistisk signifikant forskel på interventions- og kontrolbutikkerne, hvad angår andelen af ungarbejdere, som henholdsvis går fra at være involveret til ikke at være involveret og går fra ikke at være involveret til at blive involveret hen over interventionsperioden.

Der blev fundet en statistisk signifikant sammenhæng mellem graden af opmærksomhed på interventionen (implementeringsscoren) og rapportering af involvering i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet. Jo højere en implementeringsscore des højere andel af unge, som efter interventionsperioden rapporterede at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø.

## 6 KONKLUSION OG PERSPEKTIVER

Fra 1. oktober 2012 blev lukkeloven afskaffet. Der kom i stedet en helligdagslovgivning, det betød, at butikkerne kunne holde åbent hele døgnet alle ugens dage, udover de som er beskrevet i helligdagslovgivningen. Dette betød, at der pludselig var fri konkurrence på dagligvarer markedet, en konkurrence der udfoldes i en konstant priskonkurrence, som især har øget presset på de små butikker. (Lindsted 2015). Det har ændret danskernes indkøbsvaner, og man er i dag vant til at kunne handle til kl. 20 eller 22 på hverdage og det meste af lørdag og søndag.

### 'Lommepengeprekariatet'

Behovet for ansatte, der kan varetage arbejdet i butikkerne i aftentimerne og i weekenden, har åbnet et 'nyt' arbejdsmarked, der i stort omfang er blevet dækket ved at ansatte flere unge mellem 15 og 17 år. Denne gruppe er lønmæssigt attraktiv for dagligvarehandlen, da unge, før de fylder 18, kan aflønnes med mellem 60 og 70 kr. i timen, men efter det fyldte 18. år skal aflønnes med 115-125 kr. i timen (2018-niveau).

De unge, der ansættes i disse job, er alt overvejende under uddannelse og ansættes i 8-12 timer ugentligt, en gruppe vi omtaler som 'fritidsjobbere' da kun de færreste forventer en fortsat karriere indenfor detailhandelen efter det fyldte 18 år. Jobbet er attraktivt for de unge, da arbejdstiden netop ligger uden for skoletid, og lønnen bidrager med en indkomst til at dække det forbrug, de unge har.

I ydertiderne er der en overvægt af unge medarbejdere i butikkerne. Deres arbejde udgør alle almindeligt forekommende – ikke administrative – opgaver i en dagligvarebutik. Det omfatter primært organisering af varer på lager, 'trimning' af varer i butikken (opfyldning af hylde, styring af datomærkning, retvendte varer osv.) samt ekspedition i kassen. Der er en række andre funktioner, som de unge også varetager, når de har opnået erfaring, som fx ladning af pappresser, overvågning af flaskeautomat, håndtering af indkøbsvogne, varetagelse af 'grønten' osv., ved siden af dette kommer ofte vejledning af kunder, der har spørgsmål til varers placering eller priser.

Ansættelse sker ofte efter opslag i butikken eller ved, at de unge anbefaler kammerater. Vi har ikke det samlede tal på omsætningen af de unge, men den gennemsnitlige ansættelsestid ser ud til at være mellem et og to år. De fleste har en aftale, der udløber den dag, de fylder 18. For at fastholde ansættelse skal de unge have - eller hurtigt tillære sig - almindelige lønmodtagerkompetencer som fx at møde til tiden, være rimelig ren og pænt påklædt og forstå en besked og udføre den til forventet tid. I de fleste butikker foregår oplæring gennem en instruktion til opgaverne fulgt op af, at den unge følger en erfaren kollega. Butikschefen, de fastansatte og de andre unge vil i de fleste tilfælde ganske hurtigt lære nye ansatte, hvordan de forventes at varetage deres ansættelse og deres arbejdsopgaver. Med øget erfaring forventes de unge at kunne varetage opgaver med stigende kompleksitet.

Det er ofte de unges første erfaring med arbejdsmarkedet, og de får således her en introduktion til de krav, der stilles, for at man kan varetage et arbejde. Butikkerne har adgang til en arbejdskraft, der hurtigt kan sætte sig ind i opgaverne og er villige til at dække de tidspunkter, som det er vanskeligere og væsentligt dyrere at få varetaget af faste medarbejdere. Der er således på mange måder tale om en win-win-situation, som begge parter drager fordel af. De unges vilkår kan dog karakteriseres ved en række af de forhold, der kendetegner usikre og prekære arbejdsforhold.

Der er som sagt tale om vilkår, som i forhold til de unges livssituation opleves af de unge selv - og af samfundet generelt - som acceptable og givne vilkår. Det rejser dog den udfordring, at den socialisering til arbejdslivet, som de unge får ud af ansættelsen i butikkerne, bliver en socialisering til et prekært arbejdsmarked, som dermed i de unges bevidsthed optræder som en norm for, hvad det vil sige at have et arbejde. Vi har valgt at betegne de unge under 18 år, som et 'lommepegeprekariat', da deres arbejdsbetingelser opfylder betingelserne for et prekært arbejdsforhold samtidigt med, at forholdene opleves acceptable for alle parter.

Det er dog en udfordring, hvis de unge tillæres en rolle som prekariat og dermed er ringere rustet til at indgå i forhandling om og fastlæggelse af acceptable arbejdsforhold i deres senere karriere. Dette forhold, har vi ikke undersøgt i dette projekt, men vi mener, det vil være meget relevant med en yderligere afdækning af dette. Den anden udfordring, vi ser – og som dette projekt har haft fokus på – er, at de unge under 18, der er ansat i butikker, udfører stort set alle typer af opgaver, der indgår i at være ansat i detailhandlen, og dermed har de også et arbejdsmiljø, der svarer til kernearbejdskraftens arbejdsmiljø. Derfor skal de på linje med andre lønmodtagere i henhold til arbejdsmiljøloven være bekendt med forekommende risici, være instrueret i at forebygge disse samt have mulighed for at øve indflydelse på risikovurdering og forebyggelse. Undersøgelsen her peger på, at de vilkår, de unge arbejder under, kan være en begrænsning for at de unge opnår et sådant kendskab til arbejdsmiljøregler, risici i arbejdet og bliver i stand til at bidrage til praktisk forebyggelse.

## De unges arbejdsmiljø

I forhold til arbejdsmiljøet er der særligt tre typer af belastninger, som de unge kan blive udsat for. Arbejdet på lager omfatter håndtering af kasser, der åbnes med en kniv eller en cutter. Der er derfor en risiko for at pådrage sig snitsår. Kasserne kan være tunge og løftene høje. Hvis der ikke anvendes de rette hjælpemidler (palleløfter, elefantfod m.m.), kan der forekomme u hensigtsmæssige løft. Endelig har de unge kundekontakt og kan derfor være udsat for chikane og verbale trusler og i enkelte tilfælde for røveri fra kassen.

Kæden er opmærksom på, at det øgede omfang af medarbejdere mellem 15 og 17 år repræsenterer en ny arbejdsmiljøudfordring. Da de unge forventes at være relativt kort tid i ansættelsen, er oplæringen begrænset. Da de arbejder uden for 'normale' arbejdstider, er læring fra det faste personale også begrænset, og den etablerede varetagelse af arbejdsmiljøet gennem AMO risikerer dermed også at overse de unges arbejdsmiljø. Det er standard, at pjecen: 'Sikker i butik', fra Branchearbejdsmiljørådet for Detailhandel uddeles ved ansættelsen, men meget få af de unge, vi talte med, kunne huske, hvad der stod i den.

Kædens målsætning om et større fokus på de unges arbejdsmiljø repræsenterer en meget vigtig platform for ikke blot at forbedre de unges arbejdsmiljø og forebygge skader og traumer, men også for at skabe en ramme for at give de unge en øget læring om rammer for ansættelsesforhold, organisering af arbejdet og muligheder for indflydelse på eget arbejde samt erfaring med at blive inddraget i udvikling og forebyggelse af eget arbejdsmiljø. Dermed kan detailkæden gennem et fokus på de unges arbejdsmiljø og håndteringen heraf bidrage til, at de unges erfaringer ikke kun vedrører prekære arbejdsforhold, men også giver dem indsigt i, hvordan arbejdsforhold og arbejdspladser udvikles gennem aftaler og regulering.

## DUA som strategi

Interventionen i dette projekt – etableringen af De Unges Arbejdsmiljøgruppe – kan ses som en intervention med et dobbelt formål - på den ene side at forebygge skader blandt ungarbejderne i butikkerne og på den anden side at integrere de unge aktivt i arbejdspladsens

organisering og håndtering og udvikling af arbejdsmiljøet med det formål at udnytte deres kreativitet og øge deres forståelse af at være ansat og indgå på en arbejdsplads.

Interventionen, som blev udviklet i et samarbejde med Kædens arbejdsmiljøchef omfattede etablering af De Unges Arbejdsmiljøgruppe (DUA) i en række udvalgte butikker af en vis størrelse. Det viste sig at være vanskeligere end forventet at få butikkerne til at melde sig til at deltage. Det ønske, som ledelsen i Kæden havde, om at gøre noget særligt ift. de unges arbejdsmiljø, blev således ikke generelt set delt blandt butikscheferne, hverken i Kædens egne butikker eller i de selvejende.

Interventionen blev gennemført i 10 butikker, hvoraf to gennemførte to runder. Den kvalitative evaluering viser, at der blandt disse butikker var meget forskellige opfattelser af resultaterne. I nogle butikker blev interventionen opfattet som en stor succes, mens den i andre forretninger blev opfattet som en fiasko. Dette er dog ikke et usædvanligt fund fra organisatoriske interventionsstudier. Det tyder på, at interventionen kan være effektiv under visse omstændigheder og ikke under andre.

Resultaterne peger på, at både de organisatoriske rammer i den enkelte butik og de unges forudsætninger og vilje til at indgå i DUA er afgørende for en positiv gennemførelse af interventionen. Dette støtter vores antagelse om, at begge forhold skal inddrages og supplere og berige hinanden for at opnå resultater med metoden. De unge arbejdstageres tilgang til inddragelse og til at ville og kunne arbejde med arbejdsmiljøproblemer synes at være forbundet med arbejdspladsens – og i særdeleshed butikschefens - praksis og kultur i forbindelse med arbejdsmiljøindsatser og medarbejderinddragelse. I tråd med tidligere forskning om unges arbejdsmiljø, er risikoopfattelse og usikker adfærd en uadskillelig del af den daglige arbejdspraksis og arbejdspladskultur, som ikke mindst de unge, der har været i butikken længst og de øvrige erfarne medarbejdere, er bærere af. Dermed er det ikke en særlig egenskab ved det at være ung.

## DUA i praksis

Grundideen i DUA er at træne en lille gruppe unge i at arbejde med arbejdsmiljø, lade dem udpege problemer, de selv oplever relevante, og derefter arbejde aktivt i en kortere periode med at løse eller håndtere problemerne. Denne model har vist at være meget relevant og relativt let at gennemføre, når butikken (læs butikschefen) vil det og bakker op. De fleste af de unge har haft let ved at forstå rammen og udpege relevante problemer.

Selvom det samlede materiale begrænser sig til 12 fuldt gennemførte DUA-forløb, har de vist en stor bredde i DUA-gruppernes forståelse af arbejdsmiljøproblemer og en stor kreativitet i tilgangen til løsninger. Problemerne er blevet udpeget ud fra de unges egne erfaringer og omfatter bl.a.:

- Manglende oprydning og rod i personalerum.
- Manglende grundviden om tunge løft og kundebetjening ved kassen.
- Manglende instruktioner om, hvordan man som ansat skal handle på akut opståede problemer og manglende viden om, hvor denne information er tilgængelig.
- Dårlig praksis vedrørende brug af og viden om hjælpemidler (palleløfter, elefantfodder m.m.).
- Mangelfuld introduktion ved ansættelse - ikke mindst til arbejdsmiljøet.
- Manglende viden om håndtering af trusler og chikane fra kunder.

Spektret er bredt, men det er tydeligt, at de fleste problemstillinger knytter sig til arbejdsopgaven og udførelsen af den daglige arbejdspraksis.

I arbejdet med at udvikle løsninger har DUA-grupperne udvist stor kreativitet. Fra udarbejdelse af instruktionsvideoer, introkursusmaterialer med quizzer, brug af sociale medier til kommunikation til analyser af kundereaktioner og udarbejdelse af faste rammer for praksis vedrørende håndtering af klager og truende adfærd fra kunder.

De unge har i de kvalitative interview givet udtryk for en positiv oplevelse af at blive hørt og inddraget. Ligesom de giver udtryk for at have fået ny viden om arbejdsmiljøforhold.

Det fremgår dog også fra de afsluttende kvalitative interview med DUA-medlemmerne, at selvom de butikker, der var med, som udgangspunkt var positive over for interventionen, og selvom resultaterne har været yderst positive, så er det ikke lykkedes for DUA at påvirke butikkerne til at fastholde inddragelsen af de unge i DUA-grupper, eller mere aktivt udnytte de kreative ressourcer, de har vist sig at udgøre.

Vores forklaring på dette er primært, at de unge fortsat ikke af det faste personale eller butikscheferne anses for en aktiv del af den sociale struktur i butikken. Først og fremmest fordi de arbejder i ydertidene, kun er til stede i et begrænset antal timer om ugen og ofte primært forholder sig til hinanden, som det sociale netværk, de indgår i på arbejdspladsen. Hændelser af arbejdsmiljøkarakter, som de unge er involveret i, forklares desuden oftest med, at de unge netop er unge og uerfarne.

I særdeleshed oplever vi, at de unge 'går under radaren' i forhold til AMO, både som en særlig risikogruppe og som en potentiel ressource til at skabe bedre arbejdsmiljøforhold. I den oprindelige intervention var det planlagt, at DUA's arbejde skulle fremlægges for og integreres i den traditionelle AMO. Det lykkedes ikke at få AMO'erne til se DUA som deres ansvar og som en mulighed for at inddrage de unge fremover. Dette på trods af, at såvel butikschef eller souschef og AMR ofte deltog i møderne med de unge. Der kan være flere forklaringer på dette. Det er kendt fra interventionsforskning, at indsatser af denne type ofte fortsætter med at være projekter – og dermed tidsbegrænsede – hvorfor der ikke er interne aktører, der motiveres til at fastholde interventionen og sikre en forankring i den daglige praksis. Fra projektets side indgik det heller ikke i interventionen at drøfte denne mulighed med AMO.

En anden forklaring kan ligge i, at den etablerede AMO i butikkerne ikke oplever, at tankegangen bag DUA matcher den måde, man ellers arbejder på. Mange AMO'er oplever sig selv som reaktive og agerer på problemer, når de opstår eller arbejder på baggrund af anvisninger fra Kædens centrale arbejdsmiljøenhed. Hvorimod tankegangen bag DUA – at lede efter problemstillinger for at løse dem, kan opleves som 'at ville opfinde problemer'.

## DUA's betydning for gruppen af unge

Det har været vanskeligt for DUA at skabe bred opmærksomhed eller endda læring om arbejdsmiljø blandt de øvrige ungarbejdere. Det er dog lykkedes flere af DUA'erne at kommunikere bredt til den samlede gruppe af unge gennem Facebook eller gennem opslag. De kvantitative resultater peger på, at de unge i disse butikker oplever at have fået kendskab til DUA. Der var en statistisk signifikant sammenhæng mellem 'implementeringsscoren', altså andelen af unge, der havde opnået kendskab til DUA – projektet og denne gruppes rapportering af involvering i beslutninger, som påvirker arbejdsmiljøet. Jo højere en implementeringsscore des højere andel af unge, som efter interventionsperioden rapporterer at være involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø.

I det koncept for DUA, som var udgangspunkt for interventionen, var der lagt større vægt på en bred inddragelse af alle unge, end det reelt blev tilfældet. Det kunne fx ske gennem bred information om DUA forud for et valg af DUA-repræsentanter blandt alle unge. Der var også planlagt en større vægt på bred formidling til den samlede gruppe af ungarbejdere. Gennem

evalueringen af DUA-forløbene var det tydeligt, at en sådan inddragelse ikke fandt sted. Der var ingen butikker, der ønskede at foretage valg af DUA-repræsentanter. Først og fremmest er de unge sjældent samlet alle sammen, men man anså også gruppen for så omskiftelig, at det ikke gav mening. De butikshefter, der medvirkede og var positive, ønskede også en sikkerhed for, at de kunne inddrage unge, de kendte, som var erfarne, og som de mente kunne magte opgaven.

I vores egen analyse af forløbene har vi dog også selv rejst tvivl om, hvorvidt der kunne opnås yderligere fordele ved at inddrage alle unge i butikken. Vores vurdering af de cases, som vi opfatter som succesfulde, er, at de har opnået resultater, som kan forankres i butikkerne netop gennem arbejdet i den lille DUA-gruppe. DUA-gruppen har i de tilfælde fungeret som en arbejdsgruppe, der er fremkommet med forslag til forandringer og har stået for implementeringen af disse i samarbejde med andre relevante aktører i butikken. Sådanne forslag kan fx være regler for håndtering af prisforskelle, som efterfølgende fastholdes af mellemlederne, eller det kan være nye materialer til introduktionskurser, der efterfølgende fastholdes af souschefen. Uanset, hvor mange unge der har hørt om projektet eller DUA-gruppen, vil de møde forbedringerne i deres hverdag. De vil blot ikke anse det for noget nyt, men som gældende forhold.

Argumentet for at arbejde med en mindre gruppe af de unge fremfor at søge en bred inddragelse af alle unge er også, at gruppen af unge er så flygtig, som tilfældet er. Hvis butikken skal skabe positive forandringer, skal den således arbejde med at ændre den kultur, der hersker i gruppen af unge, ved at de faste medarbejdere medvirker til at fremme den kultur, man ønsker, og ved at 'spydspidser' blandt de unge selv viser vejen. Man skal således ikke anskue målgruppen som 'de unge, der er i butikken lige nu', men derimod som 'den til enhver tid eksisterende gruppe af unge', hvis man ønsker at påvirke gruppens kultur fx i forhold til forebyggelse.

## DUA's betydning for arbejdsmiljøet på længere sigt

Vi har ikke i dette projekt forsøgt at dokumentere en kvantitativ effekt på arbejdsmiljøet af DUA'ernes indsatser. Vi har dog i flere cases kunnet dokumentere resultater, der inden for projektets tidsramme blev fastholdt. Det drejer sig fx om: Bedre oprydning i omklædningsrum, nye materialer til introduktion af nye medarbejdere, troubleshooting-guide til flaskeautomaten, regler for håndtering af prisforskelle m.m. Vi har dog ingen viden om, i hvilket omfang det er lykkedes at fastholde disse tiltag på længere sigt.

Det er vores vurdering, på baggrund af de kvalitative interview, at hvis butikkerne valgte at fastholde DUA - i en tilpasset form - og det lykkedes at integrere DUA's arbejde i den etablerede AMO, ville de sandsynligvis kunne bidrage til en løbende forbedringsproces af såvel praktiske udfordringer i form af hjælpemidler, opslag, introforløb osv. som sociale forhold i butikken som fx drøftelser af vanskelige situationer med kunder, samarbejdet mellem de unge og de faste, brug af Facebook osv.

Flere af de positive cases, hvor de unge har prioriteret og analyseret problemer fra deres egne hverdagserfaring og udviklet tilpassede indsatsstrategier, anser vi for at være arbejdsmiljøarbejde på et højt niveau. I den forstand, at der er foretaget 'analyser' af forekomsten og karakteren af problemerne og på baggrund heraf udviklet forslag til indsatser. Selvom de forskellige aktiviteter er begrænsede i omfang, repræsenterer de en måde at arbejde med arbejdsmiljø på, der tydeligt afspejler de unges erfaringer med projektarbejde i skolen. Denne tilgang står dog tilsyneladende i modsætning til en mere traditionel måde at anskue arbejdsmiljøproblemer på, som ofte begrænser sig til at håndtere dem, når de opstår og

finde standardløsninger. En tilgang der ud fra vores erfaring karakteriserer AM-arbejdet i butikshandlen generelt.

Det ser ikke ud til, at butikkerne af sig selv vil være motiverede til et sådant 'paradigmeskift' i arbejdsmiljøarbejdet, det forudsætter derfor antageligt en prioritering og opfølgning fra koncernens centrale arbejdsmiljøledelse. En af de store udfordringer for butikkerne, som vi mødte i den korte periode, projektet varede, er, at de unge og meget ofte også butikschefer og souschefer kun er i butikkerne i kort tid. De unge forlader jobbet, når de fylder 18, og chefer flytter meget rundt mellem butikkerne. For at opnå et proaktivt arbejdsmiljøarbejde, er det nødvendigt at forankre arbejdsmiljøindsatsen i 'noget stabilt'. Et forslag, der blev fremsat af en erfaren AMR fra KÆDEN med sæde i HAMU, er relevant at fremhæve i denne sammenhæng. Forslaget var, at koncernen etablerede regionale AM-udvalg, der refererede til koncernens AM-stab, og havde til opgave at støtte AM-arbejdet i de enkelte butikker, herunder arbejdet med de unges arbejdsmiljø.

## DUA og AMO

Retrospektivt er det tydeligt, at programteorien bag projektet forudsætter en evne til på et relativt højt refleksionsniveau at kunne analysere og risikovurdere den daglige praksis i butikken. Visse problemstillinger har en enkel kausal årsagssammenhæng, fx at man foretager uhensigtsmæssige løft og stræk, hvis der ikke er en elefantfod tilgængelig. Analysen og håndteringen af problemerne bag dette: *'Hvorfor er det ikke muligt at finde en elefantfod?'* Og *'Hvorfor vælger man den uhensigtsmæssige løsning fremfor at finde en elefantfod?'* forudsætter imidlertid kendskab til butikkens arbejdskultur og daglige praksis, som det kan være vanskeligere at afdække. Tilsvarende kan verbale eller fysiske trusler fra kunder opleves som forårsaget af, at kunderne er vrede, og løsningen er ofte at foreslå træning i, hvordan man håndterer vrede kunder. En analyse af, hvorfor de er vrede, og hvordan og hvornår dette opstår, er mere kompleks, men en forudsætning for at kunne foreslå indsatser, der skal begrænse og forebygge forekomsten af sådanne situationer.

Som det er beskrevet i resultatafsnittet, har vi oplevet, at flere af DUA-grupperne har magtet en sådan refleksiv tankegang og har udviklet forslag til løsninger, der netop byggede på analyser af sådanne situationer. Det har dog været vanskeligt for butikkerne og deres AMO at fastholde denne måde at undersøge og håndtere arbejdsmiljøproblemer på. Vi har således ikke fundet eksempler på, at denne analytiske tilgang til arbejdsmiljøarbejdet overføres til butikernes AMO. Vi anser det som særlige kompetencer, som de unge, der har indgået i DUA-grupperne, har været bærere af.

Dette peger på det perspektiv, at en intervention for at kunne forankres i arbejdsmiljøarbejdet på en given arbejdsplads, skal matche den logik og de forudsætninger, som arbejdspladsen har. Eller alternativt, at der skal udvikles målrettet uddannelse og støtte til AMO'er i detailhandelen til at styrke evnen til at analysere de bagvedliggende årsager til de problemer, der opleves udfordrende på arbejdspladsen. Mange af de problemer, der har været behandlet, forekommer i større eller mindre omfang i alle butikker, men er ofte også påvirket af de lokale vilkår.

Vores resultater viser, at der i en sådan indsats for at styrke arbejdsmiljøindsatsen i detailhandelens butikker med fordel kunne indgå, en aktiv inddragelse af repræsentanter for de unge medarbejdere. Det er for os en vigtig erfaring, at det i nogle tilfælde er lykkedes for DUA-grupperne at udvikle og gennemføre analyser på det, vi kalder et 'barfodssociologisk niveau', og herudfra udvikle relevante indsatser. Fx reglerne om at imødekomme kunder, der opdager differencer i priser, at lave introprogrammer, der anvender sociale medier osv. Fra Kædens perspektiv er der således en stor ressource blandt disse unge, som slet ikke ser ud til at



blive udnyttet i det omfang, der er mulighed for. Fra de unges perspektiv, har vi konstateret, at de involverede unge har oplevet det udfordrende og inspirerende at deltage. Men de vil næppe selv opsøge denne type indflydelse – selvom de har gode ideer – da de ikke anser sig selv for at have en rolle i arbejdspladsens sociale hierarki, der berettiger dem til at fremføre forslag eller oplever at indgå i sammenhænge, hvor et sådant bidrag forventes eller værdsættes. De er først og fremmest under uddannelse og forholder sig primært til de sociale rammer, deres uddannelsesinstitution tilbyder.

## 7 PROJEKTETS FORMIDLING

### 7.1 Formidling til Kæden og følgegruppe

#### Formidling til Kæden

'Bedre Arbejds miljø for Unge i Detailbranchen. Erfaringer med DUA (De Unges Arbejds miljø-grupper) i Kæden'. Hans Jørgen Limborg, TeamArbejdsliv og Karen Albertsen, TeamArbejdsliv. Præsentation på HAMU- Møde i Kæden den 1. marts 2018.

#### Følgegruppe

- Merete Kaffka (HK Handel, BFA)
- Mette Lykke Nielsen (Center for Ungdomsforskning, AAU)
- Anne-Marie Røge Krag (Dansk Erhverv, BFA)
- Regine Grytnes (Århus Universitet)
- Thomas Hermann (Arbejds miljøchef i 'Kæden')

Der er afholdt møder i følgegruppen:

Den 02.09.2015. med præsentation af projektet.

Den 06.03.2018 med præsentation af resultater.

### 7.2 Praksisrettet formidling

#### 7.2.1 Omtale i nyhedsmedier

Petersen, HH: 'Bedre arbejds miljø til fritidsjobbere'. Frederiksborg Amts Avis, 3. sektion, Erhverv Nordsjælland, tirsdag den 14. juni, 2016.

Line Thygesen og Vibeke Lou: Unge skal lære om arbejds miljø. Magasinet Arbejds miljø, No 3, 2016, og Videncenter for Arbejds miljø, Nyheder: [http://www.arbejdsmiljoviden.dk/nyt/nyheder/2016/Maj/09\\_Unge-skal-laere-om-arbejdsmiljoe](http://www.arbejdsmiljoviden.dk/nyt/nyheder/2016/Maj/09_Unge-skal-laere-om-arbejdsmiljoe)

Dreyer, Jens Kristian Kisbye: Bedre arbejds miljø for unge i detailhandlen. Temanyhedsbrev fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø. Oprettet den 28. jun. 2018 - <http://nfa.dk/da/nyt/nyheder/2018/bedre-arbejdsmiljoe-for-unge-i-detailhandlen>

Temanummer Magasinet Arbejds miljø. No 8 2018: Sarah Kirkemoe Galán: En god start på arbejdslivet kræver tidlig indsats. [https://mitarbejdsmiljo.dk/artikler/en-god-start-paa-arbejdslivet-kræver-tidlig-indsats?utm\\_campaign=Nyt%20nummer%20af%20Magasinet%20Arbejds-milj%C3%B8&utm\\_medium=newsletter&utm\\_source=Nyhedsbrevet%20Arbejdsmilj%C3%B8](https://mitarbejdsmiljo.dk/artikler/en-god-start-paa-arbejdslivet-kræver-tidlig-indsats?utm_campaign=Nyt%20nummer%20af%20Magasinet%20Arbejds-milj%C3%B8&utm_medium=newsletter&utm_source=Nyhedsbrevet%20Arbejdsmilj%C3%B8)

Temanummer Magasinet Arbejds miljø. No 8 2018: Sarah Kirkemoe Galán: Bedre arbejds miljø for de helt unge. <https://mitarbejdsmiljo.dk/artikler/bedre-arbejdsmiljoe-de-helt-unge>

#### 7.2.2 Mundtlige præsentationer

'Bedre arbejds miljø for unge i detailhandlen. Om unge fra 15-18 år'. Gå-hjem-møde om unge, sikkerhed og arbejds miljø på Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø, NFA, d. 26. oktober 2016. Marie Birk Jørgensen, NFA og Hans-Jørgen Limborg, TeamArbejdsliv.

<https://www.youtube.com/watch?v=d9irVmN5sXA>

'Bedre arbejdsmiljø for unge i detailhandlen'. Poster på AMFF årskonference, den 11. januar 2017.

'Sikring af et godt arbejdsmiljø for de 15-17-årige i fritidsjob - Erfaringer med DUA (De Unge Arbejdsmiljøgrupper) i Kæden'. Oplæg på seminar om unges arbejdsmiljø med fokus på detailbranchen. Karen Albertsen, TeamArbejdsliv. BFA Handel, Finans og Kontor, Dansk Erhverv, d. 21. november 2017 kl. 13-16

'Unge arbejdsmiljø og muskelskelet besvær'. Gå-hjem-møde: 'Sikkert og sundt arbejdsmiljø for unge' den 22. maj 2018 på Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. Karina Karstad. <http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/da/projekter/gaa-hjem-moeder/sikkert-og-sundt-arbejdsmiljoe-for-unge-2018>

Præsentation på Folkemødet på Bornholm 2018. 'Hvordan sikrer vi, at unge i fritidsjob i detailhandlen bliver engageret i arbejdsmiljøarbejdet'? Deltagere: Thomas Hermann, Arbejdsmiljøchef, Kæden, Hans Jørgen Limborg, TeamArbejdsliv.

Præsentation for Arbejdsmiljørådets arbejdsgruppe om unges arbejdsmiljø d. 30.01.2019

### 7.2.3 Konferenceabstracts Danske konferencer

'Hvordan kan unge i fritidsjob blive integreret i arbejdspladsens arbejdsmiljøarbejde'? Abstract til workshops på Arbejdsmiljøkonferencen 2016. Indsendt, men workshop ikke afholdt pga. for få tilmeldinger.

'Fra flaskedreng til medarbejder – arbejdsmiljø på dagsordenen blandt unge i detailvarebranchen'. Abstract til workshops på Arbejdsmiljøkonferencen 2017. Indsendt, men workshop ikke afholdt pga. for få tilmeldinger.

### 7.2.4 Andre medier

#### Film

Film produceret af BAR Handel i samarbejde med TeamArbejdsliv: <http://bfahandel.dk/fysisk-arbejdsmiljoe/unge#35461>

'Tag de unge med – om unge og arbejdsmiljø'. YouTube-video produceret af BAR Handel i samarbejde med TeamArbejdsliv og Næstved Kvickly: <https://vimeo.com/259326077/92717b6354>

'Spot til cheferne': <https://vimeo.com/259326036/b466474d08>

'Den vigtige oplæring – om unge og arbejdsmiljø'. YouTube-video produceret af BAR Handel i samarbejde med TeamArbejdsliv og Rudkøbing Kvickly: <https://vimeo.com/259326109/19bb1d25bf>

'Spot til de unge': <https://vimeo.com/259326068/2479d2e046>

'Arbejdsmiljø for unge i butik'. YouTube-animationsvideo produceret af BAR Handel i samarbejde med Jens Voxtrup Pedersen og TeamArbejdsliv : <https://vimeo.com/257687027/5d065ba27b>

## Hjemmesider

TeamArbejdsliv <http://teamarbejdsliv.dk/opgaver/bedre-arbejdsmiljoe-for-unge-i-detailhandlen/>

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø: <http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/da/projekter/bedre-arbejdsmiljoe-for-unge-i-detailindustrien>

## 7.3 Videnskabelig formidling

### 7.3.1 Konferenceabstracts

‘Effectiveness of a participatory ergonomics intervention among youth workers in Danish Supermarkets - A controlled before-and-after study’. Submitted to: International Ergonomic Association, 20th congress, Florence, August 26th-30<sup>th</sup>

‘Health and safety committees for juvenile workers in Danish supermarkets - Process evaluation from a participatory intervention study’. Submitted to: The 9th Nordic Work Life Conference, Oslo 13th-15th June 2018

‘Juvenile workers in the retail sector - a new ‘pocket money precariat’ or an opportunity to educate the future workforce’? Submitted to: The 9th Nordic Work Life Conference, Oslo 13th-15th June 2018 and to International Ergonomic Association, 20th congress, Florence, August 26th-30th

### 7.3.2 Præsentationer på videnskabelige konferencer

Health and safety committees for juvenile workers in Danish supermarkets - Process evaluation from a participatory intervention study’. Mundtlig præsentation: The 9th Nordic Work Life Conference, Oslo 13th-15th June 2018.

Conference paper on NWLC Oslo, June 2018: Albertsen K, Grøn S, Jørgensen MB, Limborg HJ: Health and safety committees for juvenile workers in Danish supermarkets - Process evaluation from a participatory intervention study.

Effectiveness of a participatory ergonomics intervention among youth workers in Danish Supermarkets - A controlled before-and-after study’. Mundtlig præsentation: International Ergonomic Association, 20<sup>th</sup> congress, Florence, August 26<sup>th</sup>-30<sup>th</sup>

Juvenile workers in the retail sector - a new ‘pocket money precariat’ or an opportunity to educate the future workforce’? Mundtlig præsentation: International Ergonomic Association, 20<sup>th</sup> congress, Florence, August 26<sup>th</sup>-30<sup>th</sup>

### 7.3.3 Videnskabelige artikler

Følgende artikler er under udarbejdelse:

Baseret på abstract 1: Effectiveness of a participatory workplace intervention among youth in the trading industry (Kristina Karstensen førsteforfatter). Planlægges publiceret i tidsskriftet Shaw – Safety and Health At Work.

Baseret på abstract 2 og 3: Health and safety committees for juvenile workers in Danish supermarkets – Experiences from a participatory intervention study. (Karen Albertsen første forfatter)

## 8 REFERENCER

Aftaletekst (2011): En strategi for arbejdsmiljøindsatsen frem til 2020. Aftale mellem regeringen (Venstre og Det Konservative Folkeparti, Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti og Det Radikale Venstre).

Arbejdstilsynet (2005): Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 239 af 6. april 2005 med senere ændringer (Ungebekendtgørelsen). *Beskæftigelsesministeriet*.

Austen, Liz (2009): The social construction of risk by young people. *Health, risk & society*, 11(5), 451-470.

Baarts, Charlotte (2004): Viden og Kunnen – en antropologisk analyse af sikkerhed på en byggeplads. *Institut for antropologi*.

Bar Handel (2012): 'Sikker i butik' – en arbejdsmiljøguide til unge med fritidsjob i detailhandlen. *BAR Handels Fællessekretariatet. Dansk Erhverv*.

BFA Handel: Fysisk arbejdsmiljø – unge. <http://bfahandel.dk/Fysisk-arbejdsmiljoe/Unge#35461>

Breslin, Frederick C., Jessica Polzer, Ellen MacEachen, Barbara Morrongiello & Harry Shannon (2007): Workplace injury or “part of the job”? Towards a gendered understanding of injuries and complaints among young workers. *Social Science & Medicine*, 64(4), 782-793.

Burr, Hermann, Elsa Bach, Helle Gram & Ebbe Villadsen (2006): Arbejdsmiljø i Danmark 2005 – et overblik fra den Nationale Arbejdsmiljøkohorte 2005. *Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø*.

Dejoy, David M. (2005): Behavior change versus Culture change: Divergent approaches to managing workplace safety. *Safety Science* 43(2): 105-129.

Chen CM, Lou MF. The effectiveness and application of mentorship programmes for recently registered nurses: a systematic review. *J Nurs Manag* 2014 May;22(4):433-42.

Dansk Erhverv 2017: <https://www.sondagsavisen.dk/forbrug/2017-08-24-her-er-butikkerne-der-dor/>

Ditarbejdsliv.nu: Spil om psykisk arbejdsmiljø rettet mod undervisningsmiljøer. *Arbejdsmedicin Herning, Hospitalsenheden Vest*.

Dyrborg, Johnny, Kent J. Nielsen, Peter A. Kines, Angelika Dziekansa, Karen B. Frydendall, Elizabeth Bengtsen & Kurt Rasmussen (2013): Review af ulykkesforebyggelse: Review af den eksisterende videnskabelige litteratur om effekten af forskellige typer sikkerhedstiltag til forebyggelse af arbejdsulykker. *Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø*.

Esbjerg, Lars, Klaus G. Grunert, Nuka Buck & Anne-Mette S. Andersen (2007): Working in Danish Retailing: Transitional workers going elsewhere, core employees going nowhere and career seekers striving to go somewhere. *Aarhus School of Business*.

European Agency for Health and Safety at Work (2006): A statistical Portrait of health and safety at work of young workers. E-Facts 8.

Eurostat (2010): Health and safety at work in Europe (1997-2007) – a statistical portrait. *European Commission. Employment, Social Affairs and Equal Opportunities*.

Ferm Linnea, David Glasscock & Imogen Vilstrup (2009): Resultatrapport VestLiv årgang 89. Resultater fra dataindsamling 2004. *Arbejdsmedicinsk Klinik, Regionshospitalet Herning*.

Galan, Sarah Kirkemoe: 'Unge hører til de mest udsatte på arbejdsmarkedet' *Magasinet Arbejds miljø: No. 10 2017*

Gherardi, Silvia & Davide Nicolini (2000a): The organizational learning of safety in communities of practice. *Journal of Management Inquiry*, 9(1), 7-18.

Gherardi, Silvia & Davide Nicolini (2000b): To transfer is to transform: The circulation of safety knowledge. *Organization*, 7(2), 329-348.

Gherardi, Silvia, Davide Nicolini & Francesca Odella (1998): What do you mean by safety? Conflicting perspectives on accident causation and safety management in a construction firm. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 6(4), 202-213.

Grytnes Regine, Kent J. Nielsen & Kurt Rasmussen (2009): Intervention i sikkerhedskulturen blandt lærlinge inden for bygge og anlæg. Slutrapport. *Arbejdsmedicinsk Klinik, Regionshospitalet Herning*.

Grytnes Regine (2015a): Tryghed i nuet – arbejdssikkerhed blandt tømrerlærlinge i Danmark: ph.d. afhandling. *Institut for Kultur og Samfund, Aarhus Universitet*. Samt Grytnes, Regine (2015b): 'Ikke helt efter bogen' – tømrerlærlingenes håndtering af arbejdsmiljøet i byggebranchen. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 17(2).

Grøn, Sisse & Line Richter (2013): Navigating Safety – Second Report from Safety Culture and Reporting Practice on Danish Ships in the Danish International Ship Register. *Centre of Maritime Health and Society (CMSS), University of Southern Denmark*.

Hasle, Per, Niels Møller, Bjarke Refslund, Hans Jørgen Limborg, Klaus T. Nielsen, Pia Bramming & Rikke Seim (2016): Virkemidler i arbejdsmiljøindsatsen - Afslutningsrapport fra Center for forskning i virkemidler og arbejdsmiljøindsatser (CAVI). *Center for Industriel Produktion, Aalborg Universitet København*. Samt: Hasle, Per, Klaus T. Nielsen, Hans Jørgen Limborg, Pia Bramming & Rikke Seim (2012): Evaluering af arbejdsmiljøindsatser – muligheder og begrænsninger. *Aalborg Universitet, CAVI - Center for forskning i virkemidler og arbejdsmiljøindsatser*.

Illeris, Knud, Birgitte Simonsen, Noemi Katznelson, Jens Christian Nielsen & Niels Ulrik Sørensen (2009): Ungdomsliv. Mellem individualisering og standardisering. *Center For Ungdomsforskning. Forlaget Samfundslitteratur*.

Kines, Pete, Elisabeth Framke, Anne Salmi & Elizabeth Bengtson (2013): Young workers' occupational safety and health risks in the Nordic countries. *Nordisk Ministerråd, TemaNord* 2013:569.

Kristiansen, Jesper, Birgit Aust, Hans Jørgen Limborg, Karen Albertsen, Ulrik Gensby, Flemming Pedersen (2017): Analyser om mentale sundhedsudfordringer (MSU) og forebyggende initiativer for erhvervsaktive i Danmark: Arbejdsrapport. *Norliv – Foreningen for kunder i Nordea Liv og Pension, Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø, TeamArbejdsliv*.

Larsen, Trine P, Stine Rasmussen og Pernille Tanggaard Andersen: Det prekære arbejdsliv - en indledning *Tidsskrift for arbejdsliv* nr. 1 2017

Larsen, Trine P.: Usikre vilkår på det danske arbejdsmarked – illustreret ved marginalt deltidsansatte. Oplæg og slides ved 'Center for Studier i Arbejdsliv' Årsmøde 2018

Lindsted, Katrine Bech (2015): 'Lukkelovens effekt på Coops butikker - Med strategisk analyse af virksomhedens økonomi. Aarhus School of Business and Social Sciences, Maj 2015

Lupton, Deborah & John Tulloch (2002): 'Life would be pretty dull without risk!': voluntary risk-taking and its pleasures. *Health, risk & society*, 4(2), 113-124.

Mdege ND et al. Systematic review of stepped wedge cluster randomized trials shows that design is particularly used to evaluate interventions during routine implementation. *Journal of Clinical Epidemiology* 2011;64 936-948

Mitchell, Wendy A., Paul Crawshaw, Robin Bunton & Eileen E. Green (2001): Situating young people's experiences of risk and identity. *Health, risk & society, Volume 3(2)*, 217-233.

Nielsen, Mette L. (2010): Så kører det bare. Pilotprojekt om virksomhedernes arbejdsmiljøarbejde rettet mod børn og unge. *Arbejdsmiljørådet, Arbejdstilsynet og Center for Ungdomsforskning*.

Nielsen, Mette L. (2012): Adapting The 'Normal' - Examining relations between youth, risk and accidents at work. *Nordic Journal of Working Life Studies* 2.2.

Nielsen, Mette L. & Niels U. Sørensen (2009): Spænd hjelmen! - pilotprojekt om unges forhold til arbejdsmiljø og risikoadfærd i arbejdet. *Center for Ungdomsforskning*.

Nielsen, Mette L. & Johnny Dyreborg (2013): Unge som målgruppe i arbejdsmiljøarbejdet – fordele og ulemper. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 15(3).

Nielsen Mette L., Johnny Dyreborg & Pete Kines (2013a): Exploring and expanding the category of young workers according to situated ways of doing risk and safety - A case study in the retail industry. *Nordic Journal of Working Life Studies* 2013;3(3):219-43.

Nielsen Mette L., Johnny Dyreborg, Pete Kines, Martha M. Ozmec, Kent J. Nielsen & Kurt Rasmussen (2013b): Sikkert arbejde for unge – afslutningsrapport til arbejdsmiljøforskningsfonden. *Det Nationale Center for Arbejdsmiljø, Region Midtjylland, Center for Ungdomsforskning*.

Nielsen, Mette L., Astrid Jørgensen, Regine Grytnes, Kent J. Nielsen & Johnny Dyreborg (2017a): Sikkert arbejde for unge gennem læring og instruktion. *Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø*, 1. udgave.

Nielsen Mette L., Anne Görlich, Regine Grytnes & Johnny Dyreborg (2017b): Without a Safety Net: Precarization Among Young Danish Employees. *Nordic journal of working life studies*, 7(3).

Nielsen, Mette L., Johnny Dyreborg, Hester J. Lipscomb (2018). Precarious work among young Danish employees - a permanent or transitory condition? *Journal of Youth Studies* 2018.

Pawson, Ray & Nicholas Tilley (1997): Realist evaluation. *DPRN Thematic Meeting 2006 Report on Evaluation*.

Regeringen (2010): Nye veje til et bedre arbejdsmiljø. Regeringens strategi for arbejdsmiljøindsatsen frem til 2020.



Steen Nielsen, Birger, Niels Warring, Janne Gleerup, Peter Olsén: Prekarisering – og akademisk arbejde. Frydenlund 2018

Tharaldsen, Jorunn-Elise & Knut Haukelid (2009): Culture and behavioural perspectives on safety – towards a balanced approach. *Journal of Risk Research*, 12:3-4.

Ungmedjob.dk: Dilemmasplet <http://www.ungmedjob.dk/ung>

Økonomi- & Erhvervsministeriet (2009): Analyse af detailhandlen. *Schultz Information*.

## 9 BILAG

9.1 Interviewguides

9.2 Spørgeskemaer

9.3 Plan for DUA interventionen

## 9.1 Bilag 1: Interviewguides leder og medarbejdere

### Interview med leder

Introduktion		
Dato for interview: _____		
Butik: _____		
Respondent(er) og stilling: _____		
Interviewer: _____		
Referent: _____		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduktion af interviewer og referent</li> <li>• Introduktion af projektet</li> <li>• Formål med interviewet</li> <li>• Optag gerne interviewet, hvis deltager godkender det.</li> </ul>		
Emne: Baggrundsspørgsmål		
Spørgsmål	Spørgsmåls ideer	Fokus
Anciennitet Funktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor længe har du været ansat?</li> <li>• Hvad er din funktion?</li> </ul>	Data til sammenligninger
Emne: Oplæring		
Spørgsmål	Spørgsmåls ideer	Fokus
Form Tid	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan forgår oplæring her?</li> <li>- Hvor lang tid er der sat af til det?</li> <li>- Er du oplæringsansvarlig?</li> </ul>	Oplæringsform (sidemandslæring?)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad handler oplæringen om?</li> <li>- Hvilke retningslinjer har du?</li> </ul>	Instruktion
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvilke regler er det vigtigst at de nye har kendskab til?</li> </ul>	Kendskab til regler
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad ville du gerne gøre anderledes mht oplæring?</li> </ul>	-
Emne: Sikkerhed og arbejdsmiljø		
Spørgsmål	Spørgsmåls ideer	Fokus

Risikoforståelse Arbejds miljøforståelse Lederens syn på de unges engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad tænker du om sikkerhed her på din arbejdsplads?</li> <li>- Hvad er de største risici her?</li> <li>- Hvad er de største udfordringer ift AM her?</li> <li>- Hvilke fordele har I?</li> <li>- Hvad tænker du om jeres arbejds miljø her?</li> <li>- Hvad skal der til for at unge engagerer sig i arbejdsmiljøarbejdet på din arbejdsplads?</li> <li>- Hvad kan du gøre for at engagere de unge?</li> <li>- Hvad bliver man belønnet for (som leder og som ung)?</li> </ul>	<p>Unge opfattes ofte som særligt risikovillige</p> <p>Incitamentsstrukturer</p>
Arbejds miljøsystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad tænker du om dette projekt?</li> <li>- Hvordan fungerer jeres AMO?</li> <li>- Hvor ofte snakker du med en medarbejder om noget med arbejdsmiljø?</li> </ul>	
<b>Emne: Samarbejde</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad synes du er god ledelse?</li> <li>- Er der forskel på at lede løse og faste medarbejdere?</li> </ul>	- Medarbejdere
	Hvordan er din relation til dine kolleger?	- Kolleger
	- Hvem har du en tæt relation til?	- Arbejdspladsen
<b>Emne: Arbejdspladskultur</b>		
<b>Spørgsmål:</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad er der specielt ved denne her butik?</li> <li>- Ser du nogle af dine kolleger uden for arbejdstid?</li> </ul>	-
<b>Emne: Dannelse</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>

	- Hvad har du lært af at være på den her arbejdsplads?	-
	- Er det godt for en ung at have et fritids job? Hvorfor?	-
<b>Emne: Forslag til projektet</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan får man bedst de unge medarbejdere til at svare på et spørgeskema (sms, facebook mm.)?</li> <li>- Hvordan kommunikerer du med de unge medarbejdere (via sms, facebook, andet)?</li> <li>- Må de unge medarbejdere besvare et spørgeskema i relation til projektet i arbejdstiden?</li> </ul>	

### Interview med medarbejder (ung)

<b>Introduktion</b>		
Dato for interview: _____		
Butik: _____		
Respondent(er) og stilling: _____		
Interviewer: _____		
Referent: _____		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduktion af interviewer og referent</li> <li>• Introduktion af projektet</li> <li>• Formål med interviewet</li> <li>• Optag gerne interviewet, hvis deltager godkender det.</li> </ul>		
<b>Emne: Baggrundsspørgsmål</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
Anciennitet Funktion Hvordan fået jobbet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alder?</li> <li>• Hvor længe har du været ansat?</li> </ul>	Data til sammenligninger

Grund til at arbejde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvad laver du mest?</li> <li>• Hvordan fik du jobbet?</li> <li>• Hvorfor har du valgt at arbejde her?</li> <li>• Hvor meget arbejder du?</li> </ul>	
<b>Emne: Oplæring</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
Form Tid	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan foregik din oplæring?</li> <li>- Hvor lang tid tog det?</li> </ul>	Oplæringsform (sidemandslæring?)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad handlede oplæringen om?</li> <li>- Hvad husker du som det vigtigste du lærte?</li> </ul>	Instruktion
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvilke regler blev du gjort opmærksom på?</li> <li>- Har du fået besked om hvor meget du må løfte?</li> <li>- Har i nogle hjælpemidler?</li> </ul>	Kendskab til regler
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad ville du gøre anderledes hvis du skulle oplære en ny kollega?</li> </ul>	- Verifikation
<b>- Emne: Sikkerhed og arbejdsmiljø Emne: Sikkerhed og arbejdsmiljø</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
Risikoforståelse Arbejdsmiljøforståelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad tænker du om sikkerhed her på din arbejdsplads?</li> <li>- Hvad forstår du ved arbejdsmiljø?</li> <li>- Er der noget du frygter ift dit arbejde?</li> <li>- Har du bemærket noget som kan påvirke din sundhed?</li> <li>- Hvem går du til hvis du oplever noget der bekymrer dig?</li> <li>- Har du nogle oplevelser med: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Snitskader</li> <li>*Tunge løft</li> <li>*Ubehagelige kunder</li> </ul> </li> </ul>	<p>Jobusikkerhed kan være hovedfokus</p> <p>Unge opfattes ofte som særlig risikovillige</p> <p>Både sundhed og sikkerhed</p>
	Arbejdsmiljøsystem	- Har I en AMR?

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad er vedkommendes gave?</li> <li>- Har du snakket med ham/hende om noget miljøarbejdsmiljø?</li> </ul>
<b>Emne: Samarbejde</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvor mange ledere har du?</li> <li>- Hvordan er din relation til din tætteste leder?</li> <li>- Hvilken slags leder er han/hun?</li> </ul>	- Leder
	Hvordan er din relation til dine kolleger?	- Kolleger
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvem har du en tæt relation til?</li> <li>- Hvor travlt har I?</li> <li>- Hvordan fordeler i arbejdet?</li> </ul>	- Arbejdspladsen
<b>Emne: Arbejdspladskultur</b>		
<b>Spørgsmål:</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvad er der specielt ved denne her butik?</li> <li>- Ser du nogle af dine kolleger uden for arbejdstid?</li> <li>- Hvad kan gøre dig glad på en arbejdsdag?</li> </ul>	-
<b>Emne: Dannelse</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
	- Hvad har du lært af at være på den her arbejdsplads?	-
	- Er det godt for en ung at have et fritids job? Hvorfor?	-
<b>Emne: Forslag til projektet</b>		
<b>Spørgsmål</b>	<b>Spørgsmåls ideer</b>	<b>Fokus</b>
Forslag til os	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan vil du helst besvare et spørgeskema?</li> <li>- Hvad vil øge chancen for, at du besvarer et spørgeskema?</li> </ul>	Input til projektet

	- (Sms, facebook, mail, papirskema, i fritiden/arbejdstiden)	
--	--	--

## 9.2 Bilag 9.2 Spørgeskemaer

### 9.2a spørgeskema til ledere



Hej {%name:RespFornavn

expression:{\*1/1/329128638\*}%}

I forbindelse med BAUD-projektet (Bedre Arbejdsmiljø for Unge i Detail-handlen), får du hermed tilsendt et link til et spørgeskema, som vi beder dig besvare.

Projektet sætter fokus på arbejdsmiljøet for unge under 18 år, der har et fritidsjob i Kvickly eller SuperBrugsen og udføres i samarbejde mellem Kæden, TeamArbejdsliv og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. Spørgeskemabesvareelserne er en vigtig del af projektets evaluering.

I spørgeskemaet dækker ordet ”ungarbejder” over medarbejdere, der er under 18 år og ansat i et fritidsjob.

Arbejdsmiljø skal i denne sammenhæng forstås bredt og handler om, at det arbejde der udføres på arbejdspladsen, udføres sikkert og sundt både fysisk og psykisk.

Det tager kort tid at svare på spørgeskemaet.

Hvis vi ikke har modtaget din besvarelse indenfor 1 uge, vil vi sende en påmindelse.

Du er velkommen til at ringe til os, hvis du er i tvivl om noget med spørgeskemaet eller BAUD-projektet i det hele taget.

Mange hilsener og tak for din deltagelse

På vegne af BAUD-projektgruppen

Bioanalytiker Dorte Ekner

Seniorforsker Marie Birk Jørgensen

Tlf. 39 16 53 50 el. mobil 25 47 75 39

#### Er du ...

- (1)  Mand
- (2)  Kvinde



**Din fødselsdato:**

\_\_\_\_\_

**Hvad er din højeste fuldførte uddannelse?**

- (1)  Folkeskole 9. eller 10. klasse
- (2)  EFG/HG/Teknisk skole (1-årig ungdomsuddannelse)
- (3)  Studentereksamen, HF, Højere Handelseksamen (2–3 års ungdomsuddannelse)
- (4)  Erhvervsfaglig uddannelse (fx håndværker, handel og kontor, frisør, social- og sundhedsassistent)
- (5)  Kort videregående uddannelse (under 3 års varighed)
- (6)  Mellemlang videregående uddannelse (3–4 års varighed)
- (7)  Lang videregående uddannelse (5 år eller mere)
- (8)  Anden uddannelse

**Hvor længe har du været ansat på denne arbejdsplads?**

\_\_\_\_\_

**Hvor lang tid har du arbejdet i din nuværende stilling på denne arbejdsplads?**

\_\_\_\_\_

**Hvor mange ansatte er der på din arbejdsplads?**

\_\_\_\_\_

**Hvor mange ungarbejdere er der ansat på din arbejdsplads?**

\_\_\_\_\_

**Er du med i arbejdsmiljøorganisationen på din arbejdsplads?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej

**Indgår det som en del af dit normale arbejde at bestemme hvilket arbejde, de unge skal udføre (inkl. oplæring/praktikvejledning)?**

- (1)  Ja  
(2)  Nej

**Indgår det som en del af dit normale arbejde at fortælle de unge om arbejdsmiljø (fx om risiko for at komme til skade)?**

- (1)  I meget høj grad  
(2)  I høj grad  
(3)  Delvist  
(4)  I ringe grad  
(5)  I meget ringe grad  
(6)  Ved ikke

**Er der sket nogle af disse organisatoriske ændringer i butikken inden for det seneste år?**

	Ja	Nej
Nedskæring	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
Medarbejderreduktion	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
Stor udskiftning af medarbejdere	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
Omstrukturering	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
Nye arbejdsopgaver	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
Ny ledelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
Andet (notér evt. på næste side)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>

**Hvilke andre organisatoriske ændringer er der sket i butikken inden for det seneste år?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Har den information, du har modtaget om projektet, været tilstrækkelig for at træffe en beslutning om deltagelse/ikke deltagelse i projektet om de unges arbejdsmiljø?**

- (1)  I meget høj grad
- (2)  I høj grad
- (3)  Delvist
- (4)  I ringe grad
- (5)  I meget ringe grad
- (6)  Ved ikke

**I hvor høj grad ...**

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
forventer du som leder, at du vil engagere dig i projektet?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
forventer du som leder, at du vil organisere arbejdet, så medarbejderne har mulighed for at deltage i projektets aktiviteter?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
forventer du som leder, at du vil engagere og motivere deltagerne?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
mener du, at der er et behov for større inddragelse af ungarbejderne i arbejdsmiljøarbejdet?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
mener du, at projektet får betydning for arbejdsmiljøarbejdet blandt ungarbejderne?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

### Bliver de unge involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø?

- (1)  I høj grad
- (2)  I nogen grad
- (3)  I ringe grad
- (4)  Slet ikke
- (5)  Ved ikke

### Hvor mange ungarbejdere har talt med dig om arbejdsmiljø?

- (1)  Alle
- (2)  Ca. 3/4
- (3)  Ca. halvdelen
- (4)  Ca. 1/4
- (5)  Meget få
- (6)  Ingen
- (7)  Ved ikke

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Ved de unge, hvordan man løfter tunge varer korrekt?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis de får en snit-skade?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis kunder opfører sig ubehageligt over for dem? (f.eks. skælder ud, er truende eller chikanerende)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis de har en konflikt med en kollega på arbejdet?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

### Har du kendskab til ...

	Alle	Ca. 3/4	Ca. 1/2	Ca. 1/4	Meget få	Ingen	Ved ikke
hvor mange unge, der inden for de seneste 3 måneder har oplevet, at kunder har opført sig ubehageligt overfor dem (fx skældt ud, været truende eller chikanerende)?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

hvor mange unge, der inden for de seneste 3 måneder har haft skænderier eller konflikter med nogen på deres arbejdsplads?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
---	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad
Taler de unge om arbejdsmiljø?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Tror du, at de unge har lyst til at deltage i arbejdet med	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
--	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

I meget høj grad      I høj grad      Delvist      I ringe grad      I meget ringe grad

arbejds miljø?

Har du en oplevelse af, at de unge støtter hinanden i at passe på sig selv, når de arbejder?

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Støtter du de unge i at passe på sig selv, når de arbejder?

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

**Tryk på Afslut for at sende besvarelsen.**

**Tak for hjælpen.**

## 9.2.b Spørgeskema til souschefer og afd. ledere

Hej {%name:RespFornavn expression:{\*1/1/329128638\*}%}

I forbindelse med BAUD-projektet (Bedre Arbejds miljø for Unge i Detail-handlen), får du hermed tilsendt et link til et spørgeskema, som vi beder dig besvare.

Projektet sætter fokus på arbejdsmiljøet for unge under 18 år, der har et fritidsjob i XX eller YY og udføres i samarbejde mellem Kæden, TeamArbejdsliv og Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø. Spørgeskemabesvareelserne er en vigtig del af projektets evaluering.

I spørgeskemaet dækker ordet "ungarbejder" over medarbejdere, der er under 18 år og ansat i et fritidsjob.

Arbejds miljø skal i denne sammenhæng forstås bredt og handler om, at det arbejde, der udføres på arbejdspladsen, udføres sikkert og sundt både fysisk og psykisk.

Det tager kort tid at svare på spørgeskemaet.

Hvis vi ikke har modtaget din besvarelse indenfor 1 uge, vil vi sende en påmindelse.

Du er velkommen til at ringe til os, hvis du er i tvivl om noget med spørgeskemaet eller BAUD-projektet i det hele taget.

Mange hilsener og tak for din deltagelse  
På vegne af BAUD-projektgruppen

Bioanalytiker Dorte Ekner  
Seniorforsker Marie Birk Jørgensen  
Tlf. 39 16 53 50 el. mobil 25 47 75 39

### Er du ...

- (1)  Mand  
(2)  Kvinde

### Din fødselsdato:

\_\_\_\_\_

### Hvad er din højeste fuldførte uddannelse?

- (1)  Folkeskole 9. eller 10. klasse
- (2)  EFG/HG/Teknisk skole (1-årig ungdomsuddannelse)
- (3)  Studentereksamen, HF, Højere Handelseksamen (2–3 års ungdomsuddannelse)
- (4)  Erhvervsfaglig uddannelse (fx håndværker, handel og kontor, frisør, social- og sundhedsassistent)
- (5)  Kort videregående uddannelse (under 3 års varighed)
- (6)  Mellemlang videregående uddannelse (3–4 års varighed)
- (7)  Lang videregående uddannelse (5 år eller mere)
- (8)  Anden uddannelse

### Hvor længe har du været ansat på denne arbejdsplads?

—

### Hvor lang tid har du arbejdet i din nuværende stilling på denne arbejdsplads?

—

### Hvor mange timer arbejder du om ugen på denne arbejdsplads?

(Hvis timeantallet varierer, skal du angive det antal timer, du arbejder i en typisk uge. Tæl overarbejde med, hvis du har det)

—

### Hvad er din stilling?

- (1)  Afdelingsleder, afdeling:

\_\_\_\_\_

- (2)  Souschef



(3)  Slagtermester

(4)  Bagermester

(5)  Andet: \_\_\_\_\_

**Har du ledelsesansvar?**

(1)  Ja

(2)  Nej

(3)  Ved ikke

**Hvor mange har du ledelsesansvar for?**

\_\_\_\_\_

**Hvor mange ungarbejdere har du ledelsesansvar for?**

\_\_\_\_\_

**Er du med i arbejdsmiljøorganisationen på din arbejdsplads?**

(1)  Ja

(2)  Nej

**Er du arbejdsmiljørepræsentant?**

(1)  Ja

(2)  Nej

**Indgår det som en del af dit normale arbejde, at bestemme hvilket arbejde de unge skal udføre (inkl. oplæring/praktikvejledning)?**

(1)  Ja

(2)  Nej

**Indgår det som en del af dit normale arbejde at fortælle de unge om arbejdsmiljø (fx om risiko for at komme til skade)?**

- (1)  I meget høj grad
- (2)  I høj grad
- (3)  Delvist
- (4)  I ringe grad
- (5)  I meget ringe grad
- (6)  Ved ikke

**I hvor høj grad ...**

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
forventer du, at du vil engagere dig i projektet?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
mener du, at der er et behov for større inddragelse af ungarbejderne i arbejdsmiljøarbejdet?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
mener du, at projektet får betydning for arbejdsmiljøarbejdet blandt ungarbejderne?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**Bliver de unge involveret i beslutninger, som påvirker deres arbejdsmiljø?**

- (1)  I høj grad
- (2)  I nogen grad
- (3)  I ringe grad
- (4)  Slet ikke
- (5)  Ved ikke

### Hvor mange ungarbejdere har talt med dig om arbejdsmiljø?

- (1)  Alle
- (2)  Ca. 3/4
- (3)  Ca. halvdelen
- (4)  Ca. 1/4
- (5)  Meget få
- (6)  Ingen
- (7)  Ved ikke

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad	Ved ikke
Ved de unge, hvordan man løfter tunge varer korrekt?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis de får en snit-skade?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis kunder opfører sig ubehageligt over for dem? (f.eks. skælder ud, er truende eller chikanerende)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Ved de unge, hvad de skal gøre, hvis de har en konflikt med en kollega på arbejdet?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

### Har du kendskab til ...

	Alle	Ca. 3/4	Ca. 1/2	Ca. 1/4	Meget få	Ingen	Ved ikke
hvor mange unge, der inden for de seneste 3 måneder har oplevet, at kunder har opført sig ubehageligt overfor dem	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

	Alle	Ca. 3/4	Ca. 1/2	Ca. 1/4	Meget få	Ingen	Ved ikke
(fx skældt ud, været truende eller chikanerende)?							
hvor mange unge, der inden for de seneste 3 måneder har haft skænderier eller konflikter med nogen på deres arbejdsplads?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

	I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I ringe grad	I meget ringe grad
Taler de unge om arbejdsmiljø?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Tror du, at de unge har lyst til at deltage i arbejdet med arbejdsmiljø?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Har du en oplevelse af, at de unge støtter hinanden i at passe på sig selv, når de arbejder?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Støtter du de unge i at passe på sig selv, når de arbejder?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

**Tryk på Afslut for at sende besvarelsen.**

**Tak for hjælpen.**

## 9.2.c Spørgeskema til unge.

Sendt via facebook

### Spørgeskema til unge medarbejdere i Kæden – butikker

Nr: (nr i parentes er nr i gl. skema)

1 (8)	Hvor mange timer arbejder du om ugen på denne arbejdsplads? - (Hvis timeantallet varierer, skal du angive det antal timer, du arbejder i en typisk uge. Tæl overarbejde med, hvis du har det)
2 (28)	Ved du, hvordan man løfter tunge varer korrekt?
3 (29)	Ved du, hvad du skal gøre, hvis du eller en kollega får en snitskade?
4 (30)	Ved du, hvad du skal gøre, hvis kunder opfører sig ubehageligt over for dig? Fx skælder ud, er truende eller chikanerende?
5 (31)	Ved du, hvad du skal gøre, hvis du har en konflikt med en kollega på arbejdet?
6 (34)	Hvor ofte løfter du tunge varer uden at tænke over, om du gør det korrekt?
7 (35)	Har du inden for de seneste 3 måneder oplevet, at en kunde har opført sig ubehageligt over for dig (Fx skældt dig ud, været truende eller chikanerende)?
8 (36)	Hvad har du gjort i de situationer? - Forsøgt at klare mig selv uden hjælp Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos min nærmeste leder Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos en kollega Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos andre på din arbejdsplads Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos andre uden for din arbejdsplads
9 (37)	Har du inden for de sidste 3 måneder haft skænderier eller konflikter med nogen på din arbejdsplads?
10 (38)	Hvad har du gjort i de situationer? - Forsøgt at klare mig selv uden hjælp Hvad har du gjort i de situationer? - Forsøgt at løse konflikten med den pågældende Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos min leder Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos en kollega Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos andre på din arbejdsplads Hvad har du gjort i de situationer? - Søgt hjælp hos andre uden for din arbejdsplads
11 (21)	Bliver du involveret i beslutninger, som påvirker dit arbejdsmiljø?

12 (22)	<p>Er der nogen, som har til opgave at tage sig af arbejdsmiljøet på din arbejdsplads? - Kollega under 18</p> <p>Er der nogen, som har til opgave at tage sig af arbejdsmiljøet på din arbejdsplads? - Kollega over 18</p> <p>Er der nogen, som har til opgave at tage sig af arbejdsmiljøet på din arbejdsplads? - Leder</p> <p>Er der nogen, som har til opgave at tage sig af arbejdsmiljøet på din arbejdsplads? - En arbejdsmiljøorganisation</p>
13 (3)	<p>Fødselsdato</p> <p>Cpr - de sidste 4 cifre i dit CPR-nummer</p>
14 (4)	<p>Køn</p>

## Bilag 9.2 d Procedurer for udsendelse af spørgeskemaer til medarbejdere i butikker

Indledningsvis kontaktes den projektansvarlige i hver butik med henblik på at oplyse om evalueringen af projektet i form af spørgeskemaer, herunder vigtigheden af, at spørgeskemaerne udfyldes samt at de som ledere støtter op om det. De oplyses om, at der kommer et spørgeskema til varehuschef, alle ledere og AMR samt et spørgeskema til ungarbejdere. Spørgeskemaerne kommer ultimo marts/primus april og igen til november og tager ikke lang tid at besvare.

Der spørges ind til deres facebookgruppe – om det fungerer at give besked derigennem og om vi må komme ind i facebook-gruppen.

Den projektansvarlige i hver butik bliver bedt om, at sende kontaktoplysninger (navn+mail+mobilnr) på AMO, AMR, afdelingsledere, souschef samt hvem der deltager aktivt i projektet samt (navn, mobilnr, evt. fødselsdato) på ungarbejdere. I den forbindelse tilbydes de at få tilsendt en excelskabelon, hvor de kan indsætte oplysningerne. De tilbydes desuden en plakat til udprintning med information om projektet, spørgeskemaer samt tidsplan/procedurer for udsendelse af spørgeskemaer.

### Udsendelse af spørgeskema til ungarbejdere

Det er planlagt at udsende spørgeskemaet til de unge via 4 trin som hver har en uges varighed inden det efterfølgende trin:

1. Lægge link til spørgeskema på deres fælles facebook-gruppe
2. Reminder via facebook
3. Reminder via sms med link spørgeskema til ungarbejdere, som ikke har besvaret
4. Ringe ungarbejdere op som ikke har besvaret efter sms, hvor det tilbydes, at de kan svare via telefonen, hvis de foretrækker dette.

Den projektansvarlige vil desuden blive kontaktet efter trin 1,2 og 3 og oplyst om, hvor mange der mangler at besvare og bedt om at opfordre ungarbejderne, til at besvare spørgeskemaet.

### Udsendelse af spørgeskema til varehuschef, afdelingsledere, AMO og AMR

Det er planlagt at udsende spørgeskemaet i 3 trin til varehuschef m.fl.

1. Mail med link til spørgeskema
2. Reminder-mail med link til spørgeskema
3. Telefonopringning hvor det tilbydes, at de kan svare via telefonen, hvis de foretrækker dette.

### 9.3 Bilag 9.3 a: Plan for etablering af De Unges Arbejds miljøgruppe (DUA)

TID	TIDS-FORB.	AKTIVITET	INDHOLD	DELTAGER	PRODUKT
1. UGE	1 time	Opstartsmøde	Forventningsafstemning og planlægning	Kontaktperson (Varehuschef, souschef), AMR + TeamArb.*	Referat
1. UGE	?	Valg af min. to unge repræsentanter	Butikken fastlægger selv procedure?	Leder, AMR + alle unge u. 18	Tilbage melding til TA med navne og kontaktoplysninger
2. UGE	3 timer	Kursus for DUA (med Pizza!)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valg af indsatsområde</li> <li>• Oplæg om AM arbejde</li> <li>• Arbejde med handleplan</li> <li>• Idékatalog</li> </ul>	TeamArb. + DUA**	Handleplan
2. – 6. UGE	2-3 timer	DUA indsats 2 møder + aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikation og omfang (detektiv)</li> <li>2. Igangsætning af aktiviteter ifølge handlingsplan</li> </ol>	DUA	<p>Mødereferater ifølge skabelon</p> <p>Opslag på sociale medier</p> <p>Opfølgning på handleplan</p>
6. UGE	1 time	Opfølgingsmøde	Drøftelse af erfaringer og foreløbige resultater	TeamArb. + DUA	Referat
6.-10. UGE	2-3 timer	DUA indsats 2 møder + aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Status på aktiviteter</li> <li>2. Resultater og planlægning af afslutningsmøde</li> </ol>	DUA	<p>Mødereferater ifølge skabelon</p> <p>Opslag på sociale medier</p> <p>Evaluering af handleplan</p>
10. UGE	2 timer	Afslutningsmøde (evt. pizzamøde)	DUA fremlægger	Leder (kontaktperson)	Referat



	TA støtter	TeamArb.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fokus på forankring</li> </ul>	DUA Øvrige medarbejdere u. 18

\*Teamarb: Konsulenter fra TeamArbejdsliv. \*\*DUA: De Unge Arbejdsmiljøgruppe

## Opstartsmøde

Ansvarlig for afholdelse: TA

Deltagere: Projektets kontaktperson i butikken (Øverste leder eller souschef), butikkens AMR og TA team. Evt. andre som tovholderen i butikken gerne vil have med.

**Varighed:** 1 time

**Formål:** Forventningsafstemning og planlægning. Skabe ejerskab til DUA.

Husk at optage mødet og skriv referat.

### Indhold:

At gennemgå planen og tilpasse til butik.

At høre om de særlige udfordringer i butikken – fx røverier eller erfaringer med ulykker.

At høre om butikkens ideer mht involvering af de unge og aktiviteter hidtil.

Husk at snakke spørgeskemaundersøgelse

Husk at drøfte hvordan de kan vælge DUA repræsentanter – hvis de udpeger nogle skal de tænke over at det skal være nogle som alle unge vil have tillid til. Tilbage melding til os.

Aftale forløb og information.

## DUA kursus

*Tema:* Hvad er arbejdsmiljø og hvordan arbejder man på at forbedre det?

*Ansvarlig for afholdelse:* TA

Deltagere: To valgte eller udpegede unge repræsentanter. En voksen med tilknytning til butikkens arbejdsmiljøgruppe + evt. projektets kontaktperson (Varehuschef eller souschef) = DUA

Varighed: 3 timer

*Formål:* At DUA:

- Får kendskab til hvad arbejdsmiljø er
- Får øje på eget arbejdsmiljø og kendskab til de tre hyppigste skader
- Får kendskab til de overordnede linjer i Kædens arbejdsmiljøstrategi
- Får ideer til at arbejde med en arbejdsmiljøproblemstilling
- udarbejder en handlingsplan til idékataloget

Uddel materialemappe med:

Jens Vox poster

Powerpoint prints med notaplads

Skabelon for handleplan

Drejebog for DUA møder

Referatskabelon

### **Program:**

Velkomst og information om dagens program

- Tavleøvelse ud fra spørgsmålet om 'alt det ved deres arbejde som kan påvirke deres helbred positivt eller negativt'. Husk at spørge til Kædens pjece 'sikker i butik'.
  - ➔ TA ordner input efter arbejdsmiljø emner (PSA, Fysisk, ergonomi, kemisk eller teknisk)
- Oplæg/fortælling ud fra poster fra Jens Vox, som viser arbejdsmiljøelementer og arbejdsmiljøarbejde i et supermarked
- Pause og pizza
- Gennemgang af Powerpoint udskrifter: Bradley modellen (fra reaktivt til forebyggende AMarbejde), de tre hyppigste skader, Kædens mål for 2020, eksempel på en handleplan (indkøb og implementering af elefantfødder, i stedet for at stå på mælkekasser, for at reducere faldulykker)
- Tavleøvelse: idékatalog
- Valg af emne og handleplan, hjælpe med at aftale møder, husk sociale medier som formidlingsplatform
- Handleplan følger Kædens skabelon fra SafetyNet:
- Beskrivelse, Løsning/aktivitet, Mål og Deadline
  - Gennemgå referatskabelon som de skal bruge til DUA møder
- Runde af, orienter om videre forløb

### **Opfølgning**

Send mails til ledere i alle butikker med status og ros

DUA aktiviteter

Tema: Forebyggende arbejdsmiljøarbejde med selvvalgt emne

Ansvarlig for afholdelse: DUA

Deltagere: DUA

Varighed: Forløb over 8 uger

**Formål:**

- Kortlægge udbredelse af problemet
- Prioritere løsningsforslag
- Informere øvrige unge om gruppens arbejde – fx via facebook
- Gennemføre arbejdsmiljøændringer
- Dokumentere processen
- Første DUA møde
- Ansvarlig for afholdelse: DUA

Deltagere: DUA

Varighed: 1 time

*Formål:* Igangsætte aktiviteter

**Program:**

- Gennemgå handleplan fra kurset.
- Prioritere løsningsforslag: hvad kan gøres nu, hvad kan der arbejdes på over længere sigt, hvad kan de gøre selv og hvad skal tages på højere niveau?
- Træffe beslutning om hvordan øvrige unge + øvrige butik informeres, fx via facebook
- Fordele opgaver
- Skrive referat i skabelon og sende til forskerne

Imellem møder

- Udføre opgaver ifølge aftale fra første møde

**Andet DUA møde**

Ansvarlig for afholdelse: DUA

Deltagere: DUA

Varighed: 1 time

*Formål:* Justere aktiviteter

*Program:*

- Snakke status for opgaver
- Evt. nye opgaver eller ændringer i handleplan
- Træffe beslutning om hvordan øvrige unge + øvrige butik informeres, fx via facebook
- Fordele nye opgaver
- Skrive referat i skabelon og sende til forskerne

**Opfølgingsmøde**

Tema: Status og eventuelt justering af indsats

Ansvarlig for afholdelse: TA

Deltagere: DUA

Varighed: 1 time

*Formål:* At yde sparring til DUA, med udgangspunkt i referaterne fra DUAS møder.

*Program:*

- Drøfte status
- Drøfte erfaringer
- Drøfte foreløbige resultater

- Evt. justere handleplan
- Evt. træffe nye aftaler
- Forberede fremlæggelse på afslutningsmøde
- Opfølgning
- Send mails til ledere i alle butikker med status og ros

### **Tredje DUA møde**

Ansvarlig for afholdelse: DUA

Deltagere: DUA

Varighed: 1 time

*Formål:* Justere aktiviteter

#### **Program:**

- Snakke status for opgaver
- Evt. nye opgaver eller ændringer
- Træffe beslutning om hvordan øvrige unge + øvrige butik informeres, fx via facebook
- Fordele nye opgaver
- Skrive referat i skabelon og sende til forskerne
- Imellem møder
- Udføre opgaver ifølge aftale fra første møde

### **Fjerde DUA møde**

Ansvarlig for afholdelse: DUA

Deltagere: DUA

Varighed: 1 time

*Formål:* Forberede afslutningsmøde

#### **Program:**

- Opgøre resultater eller mangel på samme ift handleplan
- Træffe beslutning om hvordan øvrige unge + øvrige butik informeres, fx via facebook
- Aftale fremlæggelse på afslutningsmøde
- Fordele nye opgaver
- Skrive referat i skabelon og sende til forskerne

### **Afslutningsmøde**

Tema: Resultater og forankring

Ansvarlig for afholdelse: TA & DUA

Deltagere: Leder, DUA, øvrige unge u. 18 og TA

Varighed: 2 timer

Formål: At lukke forløbet ned og synliggøre erfaringer og resultater i butikken

Program:

- Velkomst og information om dagens program
- DUA fortæller om resultater og erfaringer
- Diskussion med øvrige deltagere om deres erfaringer
- Pause og pizza
- TA giver vores vurdering af forløbet
- Diskussion om hvad der kan gøres bedre næste gang
- Diskussion af hvad der kan forankres – evt opgavefordeling
- Runde af,

### **Opfølgning**

Send mails til ledere i alle butikker med status og ros

## 9.4 Bilag 9.3b: Drejebog for DUA kursus

Inden kursus:

Sende materialer og program til butikken

Pakke materialemapper

USB med oplæg

Tid	Proces	Indhold	Husk
17.00-17.15	Velkomst	Præsentation og information om dagens program.  Hvad er deres mål og forventninger?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tjekke tavle eller flip-over</li> <li>Materialemapper:  PP handouts, Tegning, referateksempel, Handleplan i skabelon, Drejebog for DUA møder</li> <li>Bestille pizza (clear med uddeleger)</li> </ul>
17.15-17.45	Tavleøvelse	Fx ud fra spørgsmålet <i>'alt det ved deres arbejde som kan påvirke deres helbred positivt eller negativt'</i> .  Husk at spørge til Kædens pjece 'sikker i butik'.  -> ordn fx input efter arbejdsmiljø emner (PSA, Fysisk, ergonomi, kemisk eller teknisk)	
17.45-18.00	Vores bud på arbejdsmiljø i butik	Fortælling ud fra Jens Vox' tegning af arbejdsmiljø i et supermarked  Få deltagere til at sætte røde (problem), grønne (force) og gul (uklart) post its på tegningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tegning</li> <li>Post its</li> </ul>
18.00-18.30	Spisepause	Pizza	
18.30-19.00	(Kædens) AM arbejde	Gennemgang af slides: Bradley modellen (fra reaktivt til forebyggende AMarbejde), de tre hyppigste skader, Kædens mål for 2020, eksempel på en handleplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>PP fra materialemapper</li> </ul>

19.00-19.30	<p>Tavle- øvelse: idékatalog</p> <p>Hjælpe</p> <p>Start med snak to og to</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forslag på tavlen</li> <li>• Valg af emne</li> <li>• Handleplan</li> <li>• husk sociale medier som formidlingsplatform</li> </ul> <p>Hjælpespørgsmål til at vurdere forslag og ideer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Succeskriterie (hvad er der sket om tre måneder?)</li> <li>- Hvem skal involveres?</li> <li>- Ressourcer?</li> <li>- Hvad er jeres opgave?</li> <li>- Skal I have hjælp?</li> <li>- Af hvem?</li> <li>- Hvornår er I færdige ('godt nok')?</li> <li>- Hvordan får I inddraget de andre?</li> <li>- Hvad er det vigtigt at de andre ved?</li> <li>- Hvad med AMG?</li> </ul> <p>Lav evt. tidslinje på tavlen med sedlerne på.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skabelon for handleplan</li> </ul>
19.30-20.00	Runde af	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hjælpe med at aftale møder</li> <li>• Husk at få mailadresser</li> <li>• Gennemgå drejebog for DUA møder og referatskabelon</li> <li>• Orienter om videre forløb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drejebog for DUA møder</li> <li>• Referatskabelon (PDF)</li> </ul>

Efter kursus:

Udfylde NFAs referatskabelon via link

Skrive logbog

Evt. opfølgning fra kurset (sende materialer eller lign)