

”Vi elsker en branche, der ikke elsker os”

Kilde: Politiken 5/9 2023

Workshop om Trivsel i restauranter

Mandag d. 22 april 2024

Liv Starheim, Peter Hagedorn-Rasmussen &
Peter Hasle, Syddansk Universitet

Program for workshoppen

Mandag d. 22. april kl 14-16 på HR Skolen

→ Velkomst, program og præsentation af deltagere

→ Præsentation af projektet

→ Præsentation af projektets resultater

→ Jeres ideer til at fremme trivslen

1. Faglighed som drivkraft
2. Ledelse
3. Det kollegiale samspil
4. Planlægning og forudsigelighed
5. Arbejdspladskultur og psykologisk tryghed

→ Præsentation af ideer

→ Ideer til det næste skridt

Projektet om APV-PSYK i små virksomheder

- Vellykkede APV forløb til systematisk og partcipatorisk udvikling af det psykosociale arbejdsmiljø
- Hvordan små virksomheder kan tilrette deres systematiske arbejdsmiljøarbejde for at skabe både korte og langsigtede forbedringer i det psykiske arbejdsmiljø til gavn for de ansattes mentale sundhed
- Indsamling og analyse af data om gode erfaringer fra eksperter, rådgivere og virksomheder, som er lykkedes med at skabe virkningsfulde APV-forløb
 - Interviews med autoriserede arbejdsmiljørådgivere
 - Interviews med lokale branche og interesseorganisationer
 - Interviews med fagskoler og efteruddannelser
 - Undersøgelse af 12-15 udvalgte arbejdspladser gode eksempler på APV forløb (Historieværksted, interview mv)
- Analyseprojekt, støttet af VELLIV Foreningen

Kendetegn ved restaurationsbranchens ift. Psykiske Arbejds miljø

Mangfoldighed af typer af og størrelse på restauranter:

→ Fine hotelkæder, fine restauranter, familierestauranter, kantiner, kroer, cafeer, pizzariaer.

Mangfoldighed af ansatte:

→ Faglærte kokke, tjenere, konditorer, økonomaer, diætister, bagere og mange flere...

→ Ufaglærte: Studerende, internationale medarbejdere, korttidsansatte sæsonarbejdere

Nogle kendetegn

→ Restauranter med eksterne gæster serverer typisk eftermiddag, aften og weekender.

→ Ledere udpeges internt blandt gode fagfolk og lederuddannelse er ikke almindelige

→ Stram økonomi, smalt vindue til service og indtjening.

→ Lille tradition for organisering i fagforeninger og interesseorganisationer.

Undersøgelsen af restauranter

→ Prioritere gode eksempler i mindre restauranter,

- Men svært af få dem identificeret og få aftaler

→ Organisationer og netværk

- Necto
- BFA
- Horesta
- 3F
- Fagskolen
- Efteruddannelse EA Dania
- Food/Norion workshop

→ Restauranter

- Sovino
- Kantinen på Herlev Hospital
- Samt enkelte restauranter

Det gode psykosociale arbejdsmiljø

- At lave gode måltider til gæster som giver anerkendende feedback
- Det tætte samarbejde med kollegerne, - som også strækker sig ud over arbejdstid
- At arbejde i et miljø som vil skabe gode og berigende måltidsoplevelser
- At kommunikationen omkring dette sker med gensidig respekt og fokus på faglig udvikling
- En sjov og udfordrende serviceperiode, hvor adrenalinet er højt
- Forudsigelig vagtplanlægning, hvor ferie og fridage bliver respekteret

Udfordringer

- Når køkkenet kokser og utilfredse gæster er ubehagelige
- Når kommunikationen fra leder til ansatte eller mellem ansatte er personligt krænkende og ubehagelig, langt ud over "bare" at være kort i tonen under service
- Når gæster bliver fulde, ubehagelige og seksuelt grænseoverskridende
- Når adrenalin rushet dæmpes efter vagter med alkohol og videre fest ude i byen: Arbejde og efterfest fylder hele livet
- Når vagterne er for lange, for uforudsigelige og man bliver indkaldt på fridage og ved sygdom

1. Faglighed som drivkraft

- At levere service af den rigtige kvalitet til det rigtige tidspunkt
- At bliver oplært godt: *"Hvis nogen gider forklare fagligt, så skræller jeg gerne kartofler i 14 timer"*
- Når kommunikationen forbliver tydelig og respektfuld om opgaverne

Eksempler på gode metoder:

- Tavler til synliggørelse af fordeling af opgaver og ansvarsområder
- At kunne ønske nye og andre opgaver
- Når alles gode ideer og erfaringer bliver lyttet til

Refleksionsspørgsmål:

- Skaber det konkurrenceprægede miljø forhindringer for god oplæring og udvikling af de gode arbejdsprocesser?
- Hvordan kan faglig udvikling bidrage til og være løftestang til arbejdsmiljø forbedringer?

2. Ledelse

→ *”Det er, som om branchen tror at ledelse er noget man kan fordi man er god faglig til sit arbejde. Der er INGEN, som sørger for at man får en lederuddannelse og man kommer hurtigt ud i at have reelt lederansvar, når man starter i de små restauranter”*

De interviewede efterlyser:

→ Systematiske dialoger med medarbejderne individuelt om faglighed og trivsel

→ Dialoger der løbende udvikler og træner samarbejdet mellem kollegaer, og mellem ledelse og medarbejdere

→ Uklare rammer begrænser mulighed for autonomi og innovation

- Refleksion 1: Hvordan kan ledelse være systematisk og støttende og samtidigt drive udvikling af opgaven og fagligheden?
- Refleksion 2: Hvordan kan branchen indoptage ledelse som væsentlig for et godt arbejdsmiljø, som kræver uddannelse og sparring fra andre ledere?

3. Det kollegiale samspil

- I nogle livsfaser er det sociale i arbejdet og efter arbejdet vigtigt
- Gode kolleger, - kram og omsorg: *"Når nogen står og græder nede i grøntboksen"*
- Bagtalelse: Rigtigt meget sladder, - alle kender alle, man taler bag ryggen og hører det fra andre.
- Kollegialt pres på at alle skal præstere højt for at bidrage til at organisering gå op. (Ikke understøtte pauser, ringe og kalde syge kolleger ind)
 - Refleksion 1: Når opgaven er at skabe et festligt måltid med vin og øl: Hvordan kan festkulturen blandt de ansatte løftes ind i andre og sundere kulturelle samspil?
 - Refleksion 2: Hvordan kan det kollegiale samspil løftes fra sladder og gruppepres til understøttende relationer?

4. Planlægning og forudsigelighed

→ Hurtigt og hektisk tempo, - konkurrence driver at det skal lykkes, også på trods af.....

→ Lange og ikke planlagte vagter

→ Manglende pauser

→ Manglende strukturer, overblik og synlighed i arbejdsplanlægningen

Refleksion: Når højt tempo og at lykkes med den gode madoplevelse til gæsterne er det meningsfulde, - hvordan kan organisering og planlægning understøtte dette og samtidigt skabe et sundt arbejdsmiljø?

5. Arbejdspladskultur og Psykologisk Tryghed

Vi har også hørt om udfordringer med:

Fysisk vold: Dask og slag fra kolleger og ledere, ledere der kaster med ting, mavepustere for sjov

Psykisk vold: "Man skal brydes ned for at blive bygget op" yndlings sætning fra en ansvarlig oplærer, skæld ud, latterliggørelse, bliver overfuset foran gæster

→ *"Køkkenchefen skældte hele tiden ud, - var stor mand og gik rundt for at finde ting han kunne skrige folk ind i ansigtet over. Fik ondt i kroppen, når man kunne hans tunge trin".*

De interviewede efterlyser:

→ Beredskaber når gæster er ubehagelige, - aftaler og praksis

→ Den gode tone under højt service

→ Hvordan forebygges skæld ud?

→ Hvordan forhindres at vittigheder og drillerier kammer over til mobning?

Arenaer og aktører der kan skubbe på?

- Brancheorganisationer og fagforeninger
- Fagskolerne
- Arbejdstilsynet
- Arbejdsmiljøpris (BFA)
- Udvikle dialogredskaber og sende ud via BFA
- Gratis rådgivning til ledelse og arbejdsmiljøorganisation

Hvilke løsninger har I? Gruppearbejdet

Udfordringer dilemmaer.....Diversitet kontekst.....Tilpassede løsninger

- Faglighed som drivkraft
- Ledelse
- Det kollegiale samspil
- Planlægning og forudsigelighed
- Arbejdspladskultur og psykologisk tryghed

Drøftelser i grupper

→ Kan I genkende udfordringer, dilemmaer og de gode erfaringer i oplægget?

→ Hvilke tiltag under jeres overskrift vil kunne forbedre trivslen?

→ Hvordan kan de gode erfaringer omsættes i praksis?

- I branchen
- I forskellige typer restauranter

Opsamling fra de fire grupper

Ledelse

- Vagtplanlægning for elever og andre
- Ledere som tager sig af elever
- Elever som siger fra

Arbejdspladskultur og psykologisk tryghed

- Ledere som tager sig af den grove tone både internt og ift kunder
- Mangel på arbejdskraft hjælper på at prioritere arbejdsmiljøet
- Time out en gang om ugen (bare 10 minutter), hver er OK og hvad er ikke

Planlægning og forudsigelighed

- En aktiv vagtplanlægning (periode uden service bl.a. til personalemad)
- Briefing og debriefing (hvad gik godt og hvad er skidt)
- Snak om hvor der er godt og skidt
- AMU kursus for elevansvarlige
- Obligatorisk vagtplanlægning

Det kollegiale samspil

- Sige fra
- Organisatorisk regler
- Noget visuelt for hvordan vi gør her
- Hvem kan man sige fra over
 - Også udenfor arbejdspladsen
- Vende forløbet af dagen

Sammenfatning

- Briefing, debriefing, time out
- Synlige spilleregler

Tak for i dag!