

Indberetning af nærvedhændelser

**- Nudging af chauffører til at indberette
nærvedhændelser**

BAR transport & engros

22. december 2016

Team

Kasper Hulgaard

Mia Simone Maltesen

Simon Carøe Aarestrup

Indholdsfortegnelse

INTRODUKTION	4
NUDGEPAKKE #1: PIXIBOG OG POSTKORT	6
NUDGEPAKKE #2: MUNDTLIG INDBERETNING OG VISUEL GUIDE	10
NUDGEPAKKE #3: INDBERETNING TIL TREDJEPART OG FRAMING	11
KONKLUSION	13
REFERENCER	14

Introduktion

Vi skal arbejdsulykkerne til livs. Indberetning af nærvedhændelser spiller en afgørende rolle i forhold til at forebygge arbejdsulykker. Der indberettes imidlertid for få nærvedhændelser indenfor lager- og godstransportområdet, og når de endelig indberettes, er kvaliteten ikke altid tilstrækkelig. Først arbejdet med at reducere antallet af arbejdsulykker kan begynde, så er det afgørende, at chaufførerne begynder indberette flere nærvedhændelser. Indsigter fra nærvedhændelser kan bruges i den individuelle virksomhed, men også på landsplan. Det vil ikke bare gavne virksomheden der indberetter nærvedhændelser, men også andre arbejdspladser som arbejder under lignende forhold. Når der ikke indberettes flere nærvedhændelser end der gør i dag, så er det et problem i forhold til at kunne arbejde videre med at forebygge arbejdsulykker. BAR transport & engros ønsker derfor flere indberetninger af nærvedhændelser, og at de indberetninger som foretages er af højere kvalitet. Det antages at dette mål kan nås ved at ændre chaufførernes adfærd fra ikke at indberette nærvedhændelser til at indberette nærvedhændelser. Anbefalingerne i dette projekt er rettet mod lager- og godstransportområdet, men vi ser en mulighed for at flere af anbefalingerne vil kunne anvendes indenfor andre brancher. **Løsningerne forudsætter at ledelsen 1) er opmærksom på, at man skal indberettes nærvedhændelser og 2) er positivt indstillet over for at indberette nærvedhændelser.**

Formål

Formålet med projektet er at skabe indsigt i de potentielle barrierer, som chaufførerne kan have og som betyder, at de ikke får indberettet nærvedhændelser. Dertil har projektet haft til formål at pege på potentielle indsatsområder eller nudges som kunne øge antallet af indberetninger og/eller kvaliteten af disse. I projektet er der anlagt et adfærdsperspektiv på indberetning af nærvedhændelser. Det er sket ved en screening af indberetningsforløbet med henblik på at identificere potentielle psykologiske barrierer som gør at chaufførerne ikke får indberettet nærvedhændelser. Med udgangspunkt i de potentielle psykologiske barrierer er der blevet peget på en række nudges, som potentielt vil kunne øge antallet af nærvedhændelser som indberettes og/eller kvaliteten af disse indberetningerne. Rapporteringsnotatet skal ses som et inspirationskatalog til et videre arbejde med at sikre at flere nærvedhændelser indberettes.

Metode

I dette projekt har vi undersøgt, hvordan man indberetter nærvedhændelser i dag samt hvilke adfældsproblemer, som knytter sig til indberetning af nærvedhændelser. Vi har herefter screenet indberetningsforløbet for potentielle psykologiske barrierer samt givet input til, hvordan man ville kunne arbejde med at overkomme dem ved brug af nudges.

Screeningen tager udgangspunkt i research, samt fire interviews med personer med erfaring inden for lager- og godstransportområdet. De fire interviews blev udført med:

- Kjeld H. Jensen (3F/BAR transport og engros): Et bredt interview om indberetning af nærvedhændelser.
- Susanne Linhart (DI/BAR transport og engros): Interviewet omhandlede flowet i indberetningsforløbet.
- Jack Keldberg (Fragtmanden Viggo Petersens Eftf.): Omhandlede chaufførerne og ledelsens indstilling til indberetning samt oplevede udfordringer.
- Harald Fabricius (3F): Omhandlede chaufførerne og ledelsens indstilling til indberetning samt oplevede udfordringer.

Research og interviews

Research og interviews peger samlet set på, at chaufførerne kan opleve en række psykologiske barrierer som potentielt gør, at de ender med ikke at indberette deres nærvedhændelser. Listen af begrundelser for er lang. Vi har valgt at prioritere de problemer, som vi vurderer 1) som dem med størst potentielle for adfærdsforandring og 2) som hvis de optimeres vil have den største indflydelse på antallet af indberetninger af nærvedhændelser og/kvaliteten i dem. Her er nogle af de udfordringer som nævnes i interviewene.

- Nogle gange kræver det erfaring at identificere en nærvedhændelse. Hvis chaufførerne ikke spotter, at de eller deres kollegaer netop har været ude for en nærvedhændelse, så kan det betyde at nærvedhændelsen ikke indberettes.
- Chaufførerne kan være usikre på, hvordan de konkret skal indberette en nærvedhændelse.
- Chaufførerne kan opleve, at det er for besværligt at indberette nærvedhændelser. Det kan i sidste ende føre til, at chaufførerne undlader at indberette.
- Det kan være pinligt at indberette en nærvedhændelse til sin chef, hvis man selv har været skyld i den.
- Det kan være ubehageligt eller føles meningsløst at indberette nærvedhændelser til sin chef, hvis man føler at ledelsen ikke bakker op om at indberette nærvedhændelser.
- Ledelsen kan have fejlopfattelser af konsekvenserne ved at indberette nærvedhændelser. F.eks. kan ledelsen tro, at flere indberetninger af nærvedhændelser vil kunne medføre en dyrere forsikringspræmie.

Vi har valgt at vægte indsigter, som knytter sig indberetninger af nærvedhændelser i Danmark og særligt på lager- og godstransportområdet højere end indsigter fra andre brancher. Det kommer til udtryk ved, at de opstillede barrierer i nedenstående kun knytter sig til udtalelserne i interviewene. Når vi kigger i litteraturen fra andre brancher, finder vi imidlertid flere af de samme praksisser og problemstillinger relativt til dem, som kommer til udtryk i interviewene. F.eks. har National Safety Council (NSC) peget på flere af de samme grunde til at nærvedhændelser ikke indberettes i andre industrier som nævnes i interviewene.

Fremhævede barrierer:

Med udgangspunkt i interviewene har vi valgt at fremhæve følgende barrierer samt at lave forslag til løsningskoncepter til dem:

- Chaufførerne indberetter ikke nærvedhændelser, fordi de ikke er øvede i at identificere dem (de overser dem og undervurderer vigtigheden).
- Chaufførerne indberetter ikke nærvedhændelser, fordi de oplever at det er besværligt at indberette skriftligt, og at de skal gå på kompromis med effektivitet, hvis de skal indberette.
- Chaufførerne indberetter ikke, fordi de oplever gruppepres. De vil ikke udstilles blandt kollegaerne, ved at de indberetter en nærvedhændelse som andre måske ikke ville have indberettet.

I det følgende gennemgår vi vores overvejelser i forhold til de tre problemstillinger samt kommer med input til, hvordan man vil kunne arbejde med at nudge chaufførerne til at indberette flere nærvedhændelser.

Nudgepakke #1: Pixibog og postkort

Ikke alle som oplever en nærvedhændelse, er erfarne nok til at vide, at de lige har været ude for en. Det er afgørende, at chaufførerne er i stand til at genkende en nærvedhændelse, hvis de skal indberette den. Dét at chaufførerne lærer at identificere nærvedhændelser, kan være en forudsætning for, at andre tiltag som sigter på at øge antallet af indberetninger vil kunne virke. Under interviewene kom det frem, at det flere af chaufførerne kan have en "Det-sker-aldrig-for-mig-mentalitet". Med "Det-sker-aldrig-for-mig-mentalitet" forstår vi, at man kan have en tendens til at undervurdere vigtigheden af at udføre en opgave sikkert. Mentaliteten er alment kendt inden for branchen. Mentaliteten er kendt for at gøre livet surt for arbejdsmiljørepræsentanter, når et gennemtænkt sikkerhedstiltag ender med at pralle af på kollegerne. Vi ser imidlertid en mulighed for at arbejde med "Det-sker-aldrig-for-mig-mentaliteten" på en måde, så den i særlige tilfælde ændres til en "Det-kunne-jo-ske-for-mig-mentalitet".

Diagnose – Chaufførerne ser ikke nærvedhændelserne og undervurderer deres vigtighed

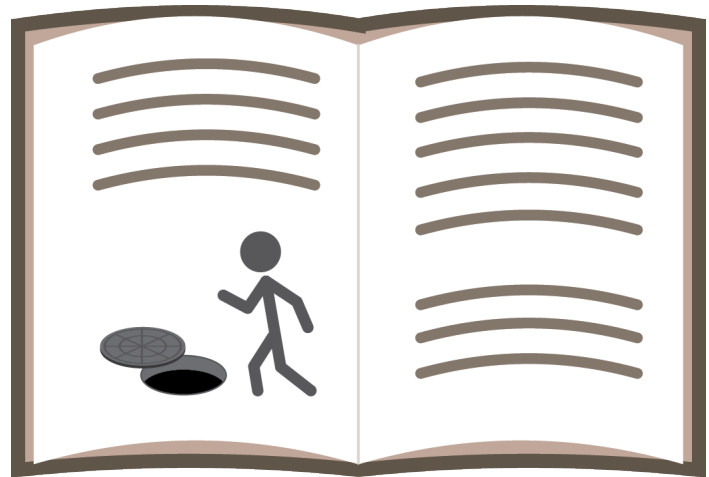
En mulig forklaring på, at der ikke indberettes flere nærvedhændelser, kan være, at chaufførerne ikke ved, at de har været ude for en. Vi ser det som afgørende, at en indsats som skal få chaufførerne til at indberette flere nærvedhændelser, som minimum har en løsning, som sigter på at sætte chaufførerne i stand til at spotte en nærvedhændelse, når de ser den. Hvis chauffør i forvejen har en holdning til, at man ikke skal indberette hvad som helst, så vil der være en risiko for, at chauffører som er usikre på, om en nærvedhændelse er alvorlig nok til at den skal indberettes, ofte vil reagere ved at undlade at indberette hændelsen. En løsning som vil gøre det nemmere for chaufførerne at identificere nærvedhændelser, når de ser dem, vil kunne betyde, at der er grundlag for, at flere indberettes.

Tilgængelighedsheuristik dækker overordnet over, at vi mennesker vurderer sandsynligheden for, at en hændelse (f.eks. en ulykke) sker, på baggrund af hvor hurtigt og nemt vi kan forestille os en situation, hvor det ville ske. Hvis vi skal bruge længere tid på forstille os mulige scenarier, så vil vi vurdere sandsynligheden for, at hændelsen sker som mindre end, hvis vi hurtigere og nemmere kan forestille os situationer, hvor hændelsen kunne ske. Ligesom at tilgængelighedsheuristikken kan medføre en irrationel frygt for hængreb, flystyrt og terrorangreb, så kan den også medføre en "Det-sker-aldrig-for-mig-mentalitet".

En mulig intervention ville være at vise chaufførerne en række eksempler på, hvordan en ulykke er sket, og hvordan den kunne ske. Chaufførerne vil formodentlig kende til en række farlige situationer i forvejen, men ikke alle chaufførerne ville kende til de samme farlige situationer. Dertil kommer, at flere heller ikke ville vide, hvad de skal gøre for at undgå den. Ved at arbejde med at vise chaufførerne eksempler på hvordan det er gået galt for andre, kan det betyde bliver nemmere for chaufførerne at forestille sig, at det samme kunne ske for dem. Det vil være relevant, at chaufførerne vises eksempler som er branchespecifikke. Situationer som ligner dem, som chaufførerne selv arbejder under, vil øge sandsynligheden for, at chaufførerne kan identificere sig med ulykke. Det er vigtigt, at chaufførerne kan se sig selv i ulykken. Ellers risikerer man, at de afskriver situationen som ikke relevant for dem. Ideen er ikke blot at øge bevidsthed om, hvordan det kan gå galt, når man er i gang med at udføre en handling på usikkervis, men også at påvirke chaufførerne til, at gå fra at tænke "Det-sker-aldrig-for-mig" til "Det-kunne-jo-ske-for-mig".

Nudge 1.1 – Pixibog

En måde at gå til problemet på, kunne være ved at arbejde med at gøre det nemmere for chaufførerne at identificere nærvedhændelser, når de kommer ud for dem. Det kan f.eks. gøres ved at give chaufførerne en række eksempler på, hvad en nærvedhændelse er. En måde at give disse eksempler på kunne være ved at uddele pixibøger med branchespecifikke eksempler på nærvedhændelser (se figur 1). Chaufførerne vil kunne have disse pixibøger liggende i deres lastbiler. Når vi nævner pixibøger som et potentielt format, skyldes det at vi under interviewene blev gjort



Figur 1: Figuren viser et eksempel på skitsering af pixibog.

opmærksomme på, at pixibogs-formatet kunne passe særlig godt til chaufførerne. Pixibøger til lastbilen kan være en idé, da chaufførerne ofte er på farten. Løsningen er i overensstemmelse med tanken om, at det skal være muligt for chaufførerne at kigge på materialet på tidspunkter, hvor de har down-time. F.eks. vil chaufførerne kunne kigge bogen igennem efter arbejde, mens der ventes ved en arbejdsopgave eller lige inden de ligger sig til at sove (i lastbilens førerhus). Disse pixibøger skulle indeholde eksempler på nærvedhændelser og en instruktion om, hvordan chaufføren nemt kan indberette, hvis han oplever en nærvedhændelse. Formålet med materialet vil således være at træne chaufførerne i at afgøre hvornår noget er en nærvedhændelse.

Vigtige elementer ved implementering

Eksempler på nærvedhændelser skal være illustreret med billeder, så de er nemme at forstå. Her er det igen vigtigt, at det gøres tydeligt med billede og tekst, *hvad* nærvedhændelsen består i, *hvordan* den kunne være undgået, og *hvad* man skal gøre for at indberette en sådan nærvedhændelse.

pixibogen skal med andre ord indeholde et klart 'call-to-action', hvor chaufførerne får at vide, at de skal indberette nærvedhændelser, og hvordan de skal indberette, når de oplever en nærvedhændelse.

- Uddel pixibog til chaufførerne som de kan have liggende i deres førerhuse.
- Lad pixibogen indeholde eksempler på nærvedhændelser.
- Lad der være et 'call-to-action' i forbindelse med hvert eksempel, som opfordrer chaufføren til at indberette nærvedhændelser.

Nudge 1.2 – Postkort

En anden måde at arbejde med problemet på kunne være ved at give chaufførerne postkort til indberetning. En måde at vise chaufførerne eksempler på nærvedhændelser, kunne være på kort som de fik udleveret. På bagsiden ville der være mulighed for at lave en simpel template til indberetning af en nærvedhændelse og et telefonnummer til mundtlig indberetning.

Forslag til udformning af forsiden

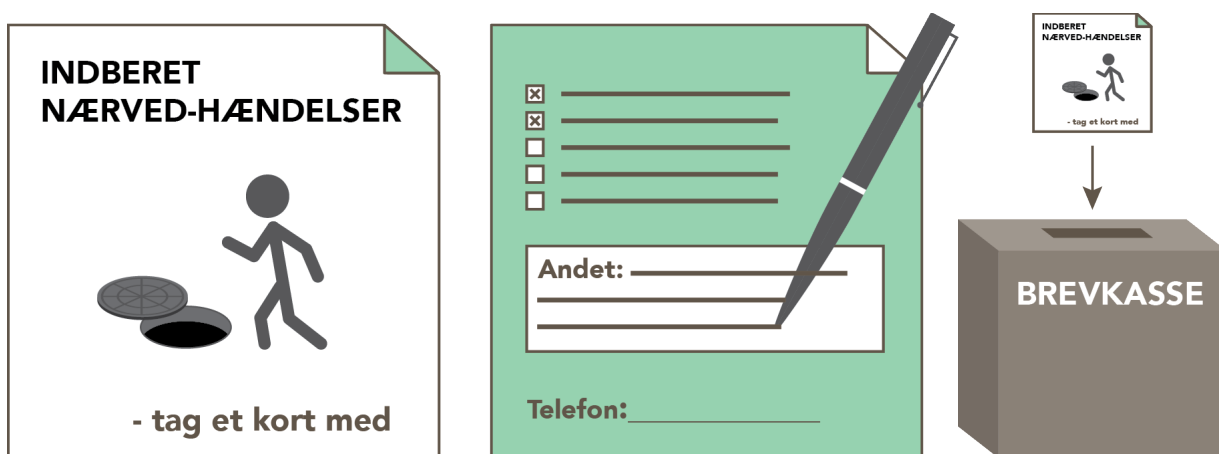
Flere virksomheder har implementeret brugen af 'ulykkesrapporter'. Ulykkesrapporter findes i mange afskygninger, men et almindeligt format er et enkelt A4 ark per ulykke. Arket indeholder typisk et billede af ulykkesituationen, en kort beskrivelse af ulykken, en forklaring på hvordan den kunne ske samt en beskrivelse, af et eller flere konkrete handlingsforslag som søger at forbygge at ulykken sker igen. En mulighed er at benytte forsiden af postkortet til små udgaver af ulykkesrapporter. Hvis der vises forskellige ulykker på forsiden, vil chaufførerne kunne kigge igennem kortdækket, og hurtigt få kendskab til en række nærvedhændelser. Hvis beskrivelserne af nærvedhændelserne, forklaringerne

og anbefalingerne til forebyggende adfærd er gennemtænkt, så vil kortene kunne danne grundlag for at chaufførerne lærer en række farlige situationer at kende samt, hvordan de skal forholde sig til dem. Det er vigtigt, at handlingsforslagene udgør realistiske alternativer til den nuværende adfærd. Det er vores erfaring af det kan nogle gange gå lidt stærkt, når arbejdsmiljøorganisationen skal finde på en forebyggende handling. Det kan derfor være en ide at prøve handlingsforslagene af på medarbejdere for at se om der skulle være noget, man har glemt at medtænke. Det er vores erfaring, at sådanne samtaler ofte ender med at medarbejderne engagerer sig, og ender med selv at komme med indsigter og/eller relevante tilpasninger til løsningsforslagene som ligger på bordet.

Man kunne forestille sig, at man lavede flere kort, som hver især havde én nærvedhændelse på forsiden. Der kunne f.eks. laves kort med de 25 hyppigste ulykker på forsiden af postkortene. Når man sender kortene af sted til virksomhederne, vil de således udgøre en pakke på 25 nærvedhændelser, som en medarbejder vil kunne øve sig i at spotte og handle hensigtsmæssig på. Løsningen vil danne grundlag for at flere chauffører lærer at spotte nærvedhændelser, når de kommer ud for dem. Når chaufførerne er i stand til at spotte nærvedhændelser og forstå vigtigheden, så vil et næste skridt være at nudge dem til at ringe ind og indberette. Løsningen skal således ses som et vigtigt supplement til nudge #2 og nudge #3.

Forslag til udformning af bagsiden

Det skal være nemt at indberette nærvedhændelser. For at øge sandsynligheden for at chaufførerne tager kontakt, er det vigtigt at det er nemt for dem. På bagsiden af postkortet kunne man f.eks. lave en simpel template til indberetning af nærvedhændelser, i tilfælde af at chaufføren foretrækker at lave en skriftlig indberetning, og give et telefonnummer som chaufføren kan ringe på, hvis han foretrækker mundtlig indberetning. (se figur 2).



Figur 2: Figuren viser et eksempel på skitsering postkort og evt. brevkasse til kortet.

Vi anbefaler at der fokuseres på den mundtlige indberetningen, da den lægger op til at det ikke er chaufføren selv, som skal udfylde indberetningsskemaet, men den person som chaufføren ringer op til. Vi ser en risiko i at lade chaufførerne lave skriftlige indberetninger selv, da det i sig selv vil kunne øge antallet af fejl, som sker i de skriftlige indberetninger. Ved mundtlig indberetning vil chaufførerne omvendt blive guidet igennem indberetningen. Vi antager, at der vil være en tendens til, at en person som sidder med indberetning af flere nærvedhændelser vil begå færre fejl i indskrivningen end chaufførerne, udelukkende fordi personen som indberetter flere nærvedhændelser, vil få mere træning i indtastningen.

En anden måde at bruge kortet på, kunne være ved at bruge bagsiden til opfordre chaufførerne til at ringe ind på et givent telefonnummer, på et tidspunkt som passer dem. På den måde vil kortene kunne

bruges på to måder. Enten 1) til at indberette anonymt og skriftligt eller 2) som første led i en mundtlig indberetningsmodel.

Det er ikke nok, at chaufførerne er i stand til at spotte en nærvedhændelse, de skal også indberette den. En oplagt måde at arbejde med chaufførerne på i forhold til at få dem til at indberette, er ved at give chaufførerne en *implementeringsintention*. Implementeringsintention dækker over det at planlægge sin adfærd relativt til et givent mål. Det kan f.eks. ske ved at en person indfører en *hvis-så plan* relativt til et mål som personen har. En hvis-så plan er en plan, hvor en person beslutter sig for at udføre en handling X, hvis og såfremt personen møder en situation Y. F.eks. vil en person med et mål om at tabe sig f.eks. kunne lave en plan om at, *hvis* jeg bliver sulten, *så* spiser jeg en banan (i stedet for en chokoladebar), indtil jeg har tid til at lave mig et sundere måltid. En styrke i hvis-så planer er, at de indeholder en *trigger*. Med trigger menes der en udløser i konteksten. I eksemplet med personen som ville tabe sig, er triggeren *fornemmelsen af sult*, som udløser adfærden *at spise en banan*. Indenfor sikkerhed vil det betyde at chaufførerne gives en meningsfuld hvis-så plan, om at *hvis* de kommer ud for en af de nærvedhændelser, *så* skal han ringe til det telefonnummer som er angivet på kortets bagside.

Vigtige elementer ved implementering

Kortene kunne f.eks. udleveres til chaufførerne som et sæt af kort, men de kunne også placeres steder, hvor chaufførerne ofte opholder sig. Hvor chaufførerne opholder sig, vil være forskelligt fra arbejdsplads til arbejdsplads, men det kunne f.eks. være i tekøkkener, receptionen eller toilettet. Formatet skal være sådan at det kan passe i en lomme, således at chaufførerne kan have kortene på sig. Kortene vil gøre det nemt for chaufføren at gribe i lommen, hvis de kommer ud for en nærvedhændelse. Den primære effekt forventes imidlertid i at bestå i at chaufførerne lærer at genkende nærvedhændelser og telefonnummeret til indberetning. Ved udleveringen af kortene vil det være oplagt at informere chaufførerne, om at de forventes at indberette nærvedhændelser, hvis de ser en.

Forside:

- Vis eksempler på nærvedhændelser.
- Tilføj sætning som indeholder social norm.

Bagside:

- Tilføj en simpel template til et indberetningsskema.
- Fokuser på at give chaufførerne en hvis-så plan om at de skal ringe på telefonnummeret, hvis de oplever en nærvedhændelse.

Udlevering:

- Udlever til chaufførerne i et format så de kan have et kort med sig.
- Når chaufførerne får kortene i hånden, så gentag at de forventes at indberette, hvis de kommer ud for en nærvedhændelse.

I nedenstående er en skitsering af, hvordan en tekst på bagsiden af kortene kunne lade sig gøre:

Forslag til tekst til en hvis-så plan for indberetning af nærvedhændelser:

Hvis: du oplever en nærvedhændelse

Så: indberet den, ved at ringe på telefonnummer **XX XX XX XX**.

Nudgepakke #2: Mundtlig indberetning og visuel guide

I Danmark benyttes der ofte indberetningsskemaer til indberetning af nærvedhændelser. Disse indberetningsskemaer varierer i deres udformning, men flere af dem deler den egenskab, at de er lange og komplekse at udfylde. Selv de simple udgaver af indberetningsskemaerne kan opfattes som besværlige at udfylde for chaufførerne. Hvis udfyldningen af disse skemaer overlades til chaufførerne, kan man risikere at chaufførerne finder det for besværligt og/eller tidskrævende at udfylde indberetningsskemaerne. Det kan igen resultere i at nærvedhændelsen ikke indberettes.

Dertil kom det under interviewene frem, at flere små til mellemstore virksomheder ikke nødvendigvis har en procedure for indberetning af nærvedhændelser. I disse tilfælde vil det potentielt kunne hjælpe virksomheden, at man skitserer et indberetningsforløb for chaufføren og indberetter. En skitsering vil for det første hjælpe chaufførerne, ved at de vil få indblik i, hvad der skal til for at indberette en nærvedhændelse. En sidegevinst ved at chaufførerne kan se indberetningsprocessen for sig, vil være at de får en bedre fornemmelse af hvad der forventes af dem. NCS peger på at en barriere for at indberette nærvedhændelser er, at den som indberetter ikke ved, hvor meget ekstraarbejde personen siger 'ja' til (National Safety Council, 2011). Hvis chaufføren tror at indberetning af en nærvedhændelse kræver mere opfølgning end personen er villig til, kan det betyde at personen undlader at indberette nærvedhændelsen. En løsning som viser chaufførerne de forskellige trin i indberetningsprocessen, vil potentielt være med til at imødekomme denne usikkerhed. Det er imidlertid ikke nødvendigvis nok til at friste dem til at indberette.

Diagnose: Indberetningsformen er for kompleks og krævende

Chauffører er ofte under tidspres. Det at skulle udarbejde en skriftlig indberetning kan udgøre en barriere. Indberetningsskemaerne vil ofte skulle udfyldes sideløbende med de daglige arbejdsopgaver. Når det sker, kan de skriftlige indberetningsskemaer udgøre en barriere som i sidste ende betyder at chaufførerne ikke får indberettet nærvedhændelsen. Det kan virke uoverskueligt at skulle udfylde en lang skriftligt indberetning. En løsning, som kan reducere det oplevede besvær ved at indberette en nærvedhændelse, vil potentielt kunne øge antallet af nærvedhændelser som indberettes.

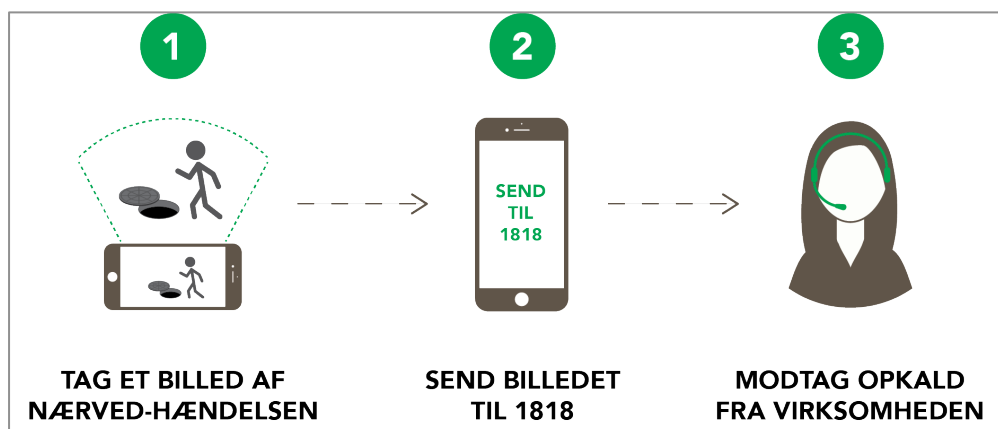
Nudge #2: Mundtlig indberetning og visuel guide på stikker

Når folk ikke gør det man ønsker de skal gøre, så kan det for mange være fristende at prøve at skrue på motivationen hos dem man søger at påvirke. I nogle tilfælde kan det føre til spildte forsøg og frustrationer over, at målgruppen ikke gør det som man vil have dem til. Målgruppen kan komme til at fremstå som uvillige og resistente over for nye tiltag. Der er imidlertid muligt at skabe adfærdsforandring på andre måder. I forhold til denne problemstilling kan der f.eks. være meget at hente ved at gøre det nemmere for chaufførerne at indberette deres nærvedhændelser.

En måde at gøre det nemmere for chaufførerne at indberette på er ved at gøre indberetningen mundtlig. Et eksempel på et forløb kunne være 1) en chauffør oplever en nærvedhændelse 2) chaufføren tager et billede af nærvedhændelsen (hvis det er muligt) og sender billedet til indberetter 3) Indberetter ringer tilbage til chaufføren 4) Indberetter ville sidde med et indberetningsskema foran sig, således at personen kunne sikre sig at få alle detaljer om hændelsen med 5) Indberetter takker chaufføren for at have ringet ind.

Mundtlig indberetning kan på nogle måder siges at passe bedre til chaufførernes hverdag end skriftlig indberetning. Vi forventer at indberetningen vil kunne opleves som mindre besværlig. I interviewene blev det påpeget, at langt de fleste chauffører har en smartphone, og at chaufførerne ofte bruger den i arbejdssammenhæng. Mundligt indberetning kan desuden være at foretrække for ordblinde eller chauffører som ikke føler sig usikre på at de kan indberette korrekt på skrift. Løsningens primære

styrke forventes at ligge i, at den gør indberetningsprocessen lettere for chaufførerne. Figuren 3 illustrerer et eksempel på et simpelt forløb.



Figur 3: Figuren viser en skitsering af indberetningsforløbet.

Placer guiden således at den ikke fanger opmærksomhed under kørslen, men så den stadig er synlig i førerhuset. F.eks. et sted hvor chaufføren kan se klistermærket, der hvor han lægger sig til at sove. Mundligt indberetning vil potentielt kunne åbne op for at chaufførerne er mere villige til at bruge tid på indberetningen. Det kan være befriende at tale om en nærvedhændelse, og der kan ligge et ønske om at få situationen beskrevet, så andre ikke skal opleve det samme. Det vil betyde at der er grundlag for at arbejde med at opkvalificere den person som skal indberette.

Vigtige elementer ved implementering

Det skal være muligt for chaufførerne at blive ringet op, så de kan indberette mundligt til en person, som udspørger chaufføren efter en tjekliste eller et indberetningsskema. Vi anbefaler at uddele stickers med en visuel illustration af indberetningsprocessen til chaufførerne, som viser hvad de skal gøre for at indberette en nærvedhændelse.

- Gør det muligt at indberette mundligt.
- Vis chaufførerne forløbet.
- Placer guiden således at den ikke fanger opmærksomhed under kørslen, men så den stadig er synlig i førerhuset (f.eks. som stickers der hvor chaufføren sover).
- Tænk i at uddanne indberetter.

Nudgepakke #3: Indberetning til tredjepart og framing

Der indberettes for få nærvedhændelser til ledelsen. Når der indberettes for få nærvedhændelser kan hænge sammen med, måden hvorpå ledelsen og kollegaer forholder sig til indberetning af nærvedhændelser. Det kan være ubehageligt at indberette nærvedhændelser til sin chef. Dette vil ofte være tilfældet i små til mellemstore virksomheder. Som medarbejder i en lille til mellemstor virksomhed kan det være vigtigt at have en god relation med chefen. F.eks. fordi medarbejderen kan forbinde en god relation til ledelsen med en øget jobsikkerhed. Når man skal indberette til sin chef kan det betyde at relationen til ledelsen udfordres. Det kan være at ledelsen tager det personligt eller er ligeglad når der indberettes en nærvedhændelse. Det kan også være pinligt at skulle indberette en nærvedhændelse, hvis chaufføren selv har været skyld i at den opstod. F.eks. i situationer, hvor en chauffør er sprunget over hvor gærdet er lavest for at blive hurtigere færdig med en opgave. Det kan også være at ledelsen forbinder indberetning af nærvedhændelser med ekstraarbejde. Ligeledes kan

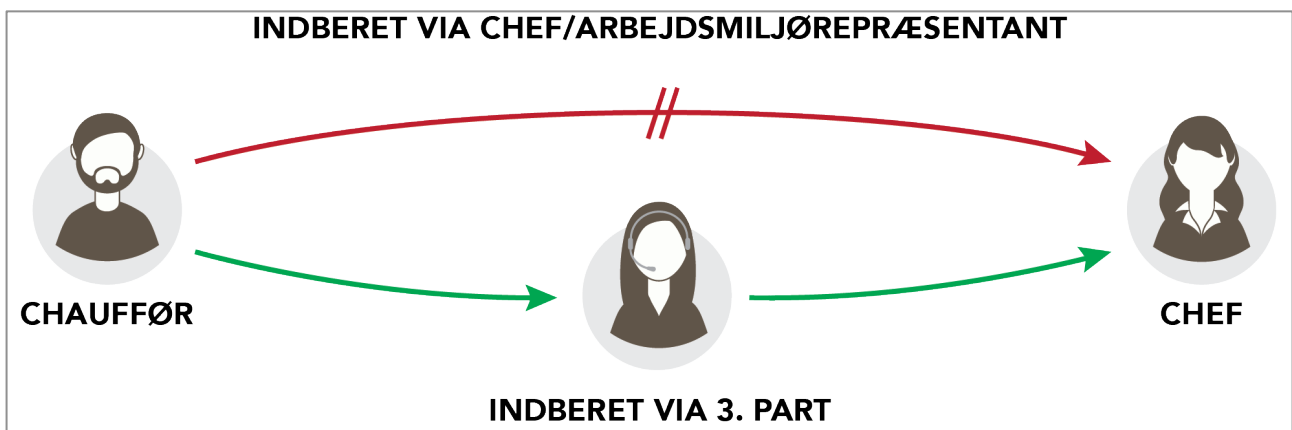
det være ubehageligt at indberette, hvis ens kollegaer ser ned på dem der indberetter nærvedhændelser.

Diagnose:

Underinterviewene blev der peget på, at en mulig forklaring på, at der ikke indberettes flere nærvedhændelser end der gør, kan skyldes at der hersker en "Tarzan-mentalitet" blandt chaufførerne. Hvis ens kollegaer ser ned på folk der indberetter nærvedhændelser, så kan det betyde at man vælger ikke at indberette. Der kan med andre ord være tale om et gruppepres, som medfører at medarbejdere ikke indberetter nærvedhændelser.

Nudge #3: Indberetning til tredjepart og framning

Det er en kendt løsning inden for arbejdsmiljø at indberetninger skal være anonyme og uden straf. På baggrund af dette kunne en mulig løsning bestå i at virksomhederne anbefales at oprette et system, hvor chaufføren indberetter nærvedhændelser til en tredjepart (se figur 5).



Figur 5: Figuren viser et eksempel på skitsering af indberetning til tredjepart.

Vi ser desuden en mulighed for at arbejde med at frame (italesætte) det at indberette på en anden måde. Det er ikke ligegyldigt, hvordan indberetning af nærvedhændelser frames (italesættes) overfor medarbejderne. Hvis italesættelsen af det at indberette nærvedhændelser er negativ, så kan det betyde at chaufførerne ender med ikke at indberette. En måde at frame indberetning som noget positivt kunne være: "Her på arbejdspladsen indberetter vi nærvedhændelser." eller "Når man indberetter en nærvedhændelse bidrager man samtidig til at øge sikkerhed på sin egen og andres arbejdspladser.". Denne framing af det at indberette nærvedhændelser kan forstærkes ved at ledelsen holder fast i denne italesættelse af problematikken.

Vigtige elementer ved implementering

- Gør det muligt at indberette til en uvildig tredjepart.
- Ledelsen kan arbejde med at frame det at indberette nærvedhændelser som noget positiv overfor medarbejderne.

Konklusion

I dette projekt har vi anlagt et adfærdsperspektiv på indberetning af nærvedhændelser. I projektet har vi beskrevet, hvordan man vil kunne arbejde med tre primære problemstillinger.

1. Hvordan sikrer vi at chaufførerne ved hvad en nærvedhændelse er?
2. Hvordan undgår vi at besvær ved at skulle udfylde lange indberetningsark, medfører at færre nærvedhændelser indberettes?
3. Hvordan undgår vi at grupperes fra kollegaer og ubehag ved at skulle indberette til ledelsen gør at nærvedhændelser ikke indberettes?

I rapporteringsnotatet har vi beskrevet 3 nudgepakker, som potentielt vil kunne øge antallet af nærvedhændelser som indberettes. Løsningsforslagene er opsummeret her:

1) Pixibog og/eller postkort: Hvis en chauffør ikke er klar over, at han lige har været udsat for en nærvedhændelse, vil han ikke være i stand til at indberette den. En løsning som søger at vise chaufførerne eksempler på nærvedhændelser, vil kunne danne grundlag for, at flere nærvedhændelser indberettes.

2) Mundtlig indberetning & stikker til visualisering af indberetningsproces: Når der er for travlt, kan det betyde, at chaufførerne ikke får indberettet nærvedhændelser. Blandt andet, fordi indberetning ofte sker skriftligt – hvilket kan opfattes som tidskrævende og besværligt. En løsning som gør indberetningen mundtlig, vil imødekomme det at chaufførerne ofte har en travl hverdag, ved at de vil kunne indberette, hvis der opstår ventetid ved en arbejdsopgave i løbet af dagen eller efter at arbejdsdagen er omme. Vi forventer, man ved at indføre mundtlig indberetning i nogle tilfælde vil opleve, at chaufførerne bliver mere villig til at bruge tid på indberetning, da de ikke skal døje med at afkode de tekniske skema, men blot skal svare på spørgsmål fra en indberetter. Vi anbefaler desuden, at chaufføren får udleveret en simpel og visuel guide til indberetning af nærvedhændelser (som stikker), som de kan have liggende i førerhuset. Placer guiden således at den ikke fanger opmærksomhed under kørslen, men så den stadig er synlig i førerhuset.

3) Indberetning til tredjepart: Det kan være ubehageligt at indberette nærvedhændelser direkte til sin chef eller når ens kollegaer ser ned på det at indberette nærvedhændelser. Det forventes ofte at være tilfældet i små til mellemstore virksomheder, at chaufførerne skal indberette nærvedhændelser til deres chef. Ved at ændre indberetningssystemet således, at chaufføren skal indberette til en tredjepart, vil man potentielt kunne undgå at nærvedhændelser ikke indberettes af denne grund. Dertil vil det være muligt for ledelsen at arbejde med at italesætte det at indberette nærvedhændelser som noget positivt.

Løsningerne forudsætter at ledelsen 1) er opmærksom på, at man skal indberettes nærvedhændelser og 2) er positivt indstillet over for at indberette nærvedhændelser. For at imødekomme dette forbehold, har vi i dette notat beskrevet potentielle barrierer hos ledelsen, samt givet input til hvordan man kan arbejde med ledelsen relativt til at øge antallet af indberetninger af nærvedhændelser. For at chaufførerne kan indberette nærvedhændelser, er det en forudsætning at der er en proces for det i virksomheden. Det er vigtigt, at denne proces er simpel og let for chaufførerne at komme igennem. Vi vurderer, at en indsats som indeholder elementer fra alle tre nudgepakker, vil have den største effekt. Løsningerne kan ses som supplement til en større indsats, men samtidig som central i forhold til at ændre adfærden, så flere nærvedhændelser indberettes. Vi anbefaler at teste løsningerne for effekt.

Referencer

- BAR Bygge & Anlæg (2012, 9. marts 2015): Fakta om nær-ved-ulykker: <http://www.bar-ba.dk/ulykker/ulykkesanalyse/fakta-om-naer-ved-ulykker>
- Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: strong effects of simple plans. *American psychologist*, 54(7), 493.
- National Safety Council (2011): The Top 9 Reasons Workers Don't Report Near Misses: <http://ehstoday.com/safety/management/9-reasons-near-miss-reporting>
- National Safety Council (2013): Near Miss Reporting Systems: <http://www.nsc.org/WorkplaceTrainingDocuments/Near-Miss-Reporting-Systems.pdf>
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1973). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive psychology*, 5(2), 207-232.
- Van der Schaaf, T. W., Lucas, D. A., & Hale, A. R. (Eds.). (2013). *Near miss reporting as a safety tool*. Butterworth-Heinemann.

iNudgeyou

THE APPLIED BEHAVIOURAL SCIENCE GROUP

iNudgeyou

The Applied Behavioural Science Group

Kompagnistræde 7.a. st. tv.

1208 København

CVR. nr. 34314497

Email: info@inudgeyou.com

iNudgeyou er en forskningsvirksomhed der blev etableret i 2010. iNudgeyou specialiserer sig i anvendt adfærdsforskning med det ene mål, at udvikle og kommunikere evidensbaserede strategier med pro-sociale formål. Navnet "i-Nudge-you" refererer til en af grundpræmisserne i en videnskabelig artikel to af holdets medlemmer forestod om de etiske rammer for arbejdet med nudging i det offentlige – en artikel, der i dag er en del af pensum inden for den anvendte adfærdsforskning og som også udgør en ramme som holdet har forpligtet sig på i sit arbejde.

Efter 6 års meget hårdt arbejde betragtes iNudgeyou i dag som en af de førende "nudge-enheder" i Europa. Internationalt har holdet rådgivet, forestået rapporter m.m. for OECD, Verdensbanken, og EC. Nationalt har holdet forestået en række projekter sammen med offentlige såvel som private institutioner. Holdets erfaringer spænder således over en bred vifte af eksperimenter og projekter, der dog alle har den fælles komponent at undersøge og udvikle strategier og indsigter til pro-sociale adfærdstiltag.

I dag har iNudgeyou 8 ansatte herunder: 5 fuldtidsansatte, 3 studentermedhjælpere. Dertil indgår 2 tidligere ansatte, der er tilknyttet i rådgivende funktioner, mens de videreuddannes til Ph.D.-graden. Holdet har en bred uddannelsesmæssig baggrund der spænder over felterne Psykologi, Økonomi, Kommunikation, Socialvidenskab og Filosofi.